



- OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# "OPPAAT PILVESSÄ"

Työkalu digitaaliseen materiaaliin Kuopion Oppaat ry:lle

TEKIJÄ: Onni Lukkari

Koulutusala			
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma			
Matkailun koulutusohjelma			
Työn tekijä(t)			
Onni Lukkari			
Työn nimi			
Oppaat Pilvessä			
Päiväys	18.9.2014	Sivumäärä/Liitteet	34/12
Ohjaaja(t)			
Pauli Verhelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)			
SH Traveledu Oy/Kuopion Oppaat ry			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Palveluina opaspalvelut ja opastus ovat ohjelmapalveluita. Niiden ensisijaisena tarkoituksena on tarjota erilaisia keinoja käyttäen asiakkaalle elämys, jota hän ei olisi voinut saavuttaa ilman ohjeistusta. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa väline, joka kehittää Kuopion Oppaat ry:n opastointitoimintoja. Tuotos pyrkii tarjoamaan uudenlaisen keinon opastusten suunnittelu- ja valmisteluprosessiin ja sitä kautta tasoittamaan ja parantamaan opastusten laatua.</p> <p>Opinnäytetyö on tehty vuoden 2014 kevään ja kesän aikana. Kehittämistyön lähtökohtana oli havainnointi, jota tehtiin osallistumalla Kuopion Oppaat ry:n toimintaan kevään ja kesän aikana sekä kesällä järjestettyihin opastettuihin kiertoajeluihin. Havainnoinnin pohjalta muotoutui opinnäytetyön aihe. Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössä oli: <i>"Mikä pilvipalvelu sopii Kuopion Oppaat ry:n tarpeisiin parhaiten ja kuinka se toimii?"</i> Kysymystä lähestyttiin paneutumalla ensin yleisesti opaspalveluihin. Lisäksi Kuopion Oppaat ry ja SH Traveledu Oy olivat keskeinen osa opinnäytetyön viitekehystä. Teoriaosuudessa perehdyttiin myös pilvipalveluihin ja siihen, kuinka niitä voidaan käyttää esimerkiksi yrityksissä ja yhdistyksissä.</p> <p>Opinnäytetyön empiirinen osa muodostui Kuopion Oppaat ry:lle laaditun digitaalisen työvälineen esittelemisestä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi uusittu materiaali oppaiden peruskierrokseen. Tämä materiaali tallennettiin Dropbox-pilvipalveluun, jonne laadittiin työympäristö Kuopion Oppaat ry:lle. Palveluun luotiin valmiiksi kansioita ja mallipohjia, joita käyttämällä Kuopion Oppaat ry voi jatkaa toimintansa edelleen kehittämistä pilvipalvelun avulla.</p> <p>Opinnäytetyön lopuksi on esitetty muutamia materiaalin lisäjalostus- ja jatkotutkimusaiheita. Tuotoksen kylkiäisenä syntyi myös Kuopion Oppaat ry:lle käyttöohje Dropbox-palveluun ja materiaalin oikeaoppiseen käyttämiseen. Ohje on opinnäytetyön liitteenä.</p>			
Avainsanat			
ohjelmapalvelut, opastus, pilvipalvelut,			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Onni Lukkari			
Title of Thesis Guides in Cloud			
Date	18.9.2014	Pages/Appendices	34/12
Supervisor(s) Pauli Verhelä			
Client Organisation /Partners SH Traveledu Ltd./ Kuopio Guides association			
<p>Abstract</p> <p>As a service, guiding is part of programme services. Programme service's primary objective is to offer a customer an experience by different means, which couldn't have been achieved without a guide. The objective of this practice-based thesis was to produce a tool to enhance Kuopio Guides association's guiding services. The tool is designed to help their preparations and planning processes when making a plan for a tour and to even the quality of guidings.</p> <p>This thesis was made during spring and summer 2014. The base for the development work came from observation which was gained by participating in Kuopio Guides association's activities and sightseeing tours they organized during summer. The subject for thesis was based on observation and the research question was found: "<i>What cloud computing system fills the needs for Kuopio Guides associations and how does it work?</i>" First the question was approached by getting familiar with guide services. Also, Kuopio Guides association and SH Traveledu Ltd. are a crucial part of context in this thesis. The theory part of this thesis includes familiarizing with cloud computing and the different means of how they can be used in corporations and associations.</p> <p>The empirical part of this thesis introduces the digital tool produced for Kuopio Guides association. As a result of the thesis a new re-constructed material was made for guides' basic-sightseeing tour. The material is stored in Dropbox- cloud computing system where a digital working environment was developed for Kuopio Guides association. There are folders and premade model layouts in the environment and by using these Kuopio Guide association can continue to develop their activities with a cloud computing system.</p> <p>At the end of the thesis there are some ideas for follow-up research topics and for ways to continue developing the material. In addition to the re-constructed material, a handbook for Kuopio Guides association was made. The handbook gives instructions on how to use Dropbox-service and how to use the new material. This handbook can be found in the attachments of this thesis.</p>			
Keywords Programme services, guiding, cloud computing			

## SISÄLTÖ

1	ESIPUHE.....	5
2	OPASTUS.....	6
2.1	Kuka on opas ja mitä hän tekee? .....	6
2.2	Kaupunkioppaat, keitä he ovat ja mitä he tekevät? .....	8
2.3	Kuopion oppaat ry ja SH Traveledu Oy .....	10
2.3.1	Kuopion Oppaat ry .....	11
2.3.2	SH Traveledu Oy .....	12
3	PILVIPALVELU.....	14
3.1	Mikä on pilvipalvelu? .....	14
3.2	Pilvipalveluiden eri mallit .....	15
3.3	Pilvipalveluiden hyödyntäminen yhteisöissä ja yrityksissä.....	16
3.4	Palveluiden edut .....	16
3.5	Palveluiden riskit.....	17
3.6	Tallennustilapilvipalvelut.....	18
3.7	Pilvipalvelujen vertailua .....	19
4	KUOPION OPPAAT RY:N MATERIAALI .....	22
4.1	Lähtökohdat .....	22
4.2	Materiaalin laadinta ja tarpeet .....	23
4.3	Sopivin pilvipalvelu.....	25
4.4	Pilvipalvelun käyttö .....	26
4.4.1	Pilvipalvelun käyttö SH Traveledu Oy:ssä .....	26
4.4.2	Pilvipalvelun käyttö Kuopion Oppaat ry:ssä .....	27
4.5	Dropbox-materiaalin käyttäminen ja ohjeistus.....	29
5	JATKOTUTKIMUSAIHEITA JA MATERIAALIN JALOSTUSTA .....	33
6	LÄHTEET .....	34
7	LIITE 1 OHJE DROPBOXIN ASENTAMISEEN JA KÄYTTÄMISEEN KUOPION OPPAAT RY:SSÄ ...	35

## 1 ESIPUHE

Tämä opinnäytetyön toimeksiantajana on SH Traveledu Oy. Yhteistyökumppanina ja työn tuotoksen saajana ja käyttäjänä on Kuopion Oppaat ry. Nämä tahot tekevät keskenään yhteistyötä Kuopion opasvälityksen ja kaupunkiopastuksien toteutamisessa ja kehittämisessä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, jonka tuotoksena on syntynyt päivitetty Kuopion Oppaat ry:n ja SH Traveledu Oy:n ”Kallaveden Kuopio” -opaskierroksen materiaali. Se on uudistettu digitaaliseen, muokattavaan, yhtäläiseen ja jaettavaan muotoon. Työssä on hyödynnetty syventävän harjoittelun aikana opittuja käytännön asioita pilvipalvelusta, ja tuotos on paljon muutakin kuin vain teksitiedosto. Kyseessä on digitaalinen työkalu, jota Kuopion Oppaat ry voi käyttää haluamallansa tavalla, mutta jolle olen visioinut tulevaisuuden varalle muitakin käyttösuunnitelmia kuin vain materiaalin säilyttämisen, päivittämisen ja jakamisen. Olen myös laatinut ohjeistuksen (LIITE 1) materiaalin käyttöä varten.

Puhuttaessa opastuspalveluista voitaisiin suoraan puhua ohjelmapalveluista ja elämystuotannosta, mutta tuotoksen puolesta, niiden käsitteleminen ei ole niin relevanttia. Tämän vuoksi konteksti eli opastuspalveluita ja opastusta käsittelevä kappale kuvaa ainoastaan opastuspalveluita. Pilvipalvelukäsite vaatii tässä työssä myös rajaamista. Olen pyrkinyt siihen, että lukija ymmärtäisi opinnäytetyöni jälkeen pilvipalvelukäsitteen ja sen yleisimmät muodot, käyttötarkoitukset ja riskit.

Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni on: *”Mikä pilvipalvelu sopii Kuopion Oppaat ry:n tarpeisiin parhaiten ja kuinka se toimii?”*. Esittelen aiheeseen liittyvät viitekehykset kahdessa pääluvussa eli luvuissa 2 *OPASTUS* ja 3 *PILVIPALVELU*. Näissä pääluvuissa käsitellään aiheisiin liittyviä määritelmiä ja perehdytään niiden toimintaan. Luku 4 *KUOPION OPPAAT RY:N MATERIAALI* käsittelee opastusmateriaalin tämänhetkistä tilannetta sekä sen ongelmia, joihin työni on tarkoitus esittää vaihtoehtoinen toimintatapa pilvipalvelun muodossa.

Olen tehnyt restonomin opintosuunnitelmaan kuuluvan syventävän harjoittelun SH Traveledu Oy:ssä vuoden 2014 helmikuun lopusta alkaen. Tehtäväni on ollut Kuopion opasvälitys, ja tätä kautta sain opinnäytetyöni aiheenkin. Toimenkuvaani kuului kaiken liiketoiminnan hoitaminen yrityksessä: asiakaskontaktit ja -palvelu, markkinointi, tilaukset ja tarjoukset, laskutus sekä palkanmaksu. Harjoitteluni yrityksessä loppui 30.9.2014.

Opinnäytetyöni loppupuolella hyödynnän erityisesti käytännön työssä oppimiani asioita. Näihin lähteenä ovat omat kokemukseni ja osallistumiseni Kuopion Oppaat Ry:n toimintaan. Työtoimenkuvani puolesta olen nähnyt kattavasti yhdistyksen toimintaa, opastustilanteita ja niihin vaadittavia valmisteluja. Materiaalin tarpeet ja muutkin siihen liittyvät ohjeistukset olen saanut suullisesti koko harjoitteluni aikana.

## 2 OPASTUS

Tässä pääluvussa käsittelen opastuskonseptia. Aloitan kuvaamalla lyhyesti opastus-käsitettä. Seuraavaksi määrittelen termiä opas ja pyrin avaamaan erilaisia opasnimikkeitä. Alaluvussa 2.2 kuvaan lyhyesti matkaoppaan ja matkailuoppaan ammattitutkintojen koostumista sekä keskityn kaupunkioppaan toimintaan. Pääluvun loppuun esittelen Kuopion paikallista opastoimintaa Kuopion Oppaat ry:n ja SH Traveledu Oy:n kautta.

Palveluna *opastus* tarkoittaa matkailualan ohjelmapalvelua. Verhelän ja Lackmanin (2003, 197) mukaan ohjelmapalvelut ja opaspalvelut ovat niin lähellä toisiaan, ettei aina pystytä edes määrittelemään selkeää rajaa. Sen tavoitteena on saada matkailija viihtymään ja mahdollistaa heille uusia oppimiskokemuksia. Ohjelmapalveluita käyttävät pääosin yritykset ja matkatoimistot, ja niiden tavoitteena on usein tuoda henkilökunnalle tai asiakkaille sisältöä esimerkiksi kouluttautumispäivään tai retkiin. Ohjelmapalvelun ensisijainen tarkoitus on tarjota erilaisia keinoja käyttäen asiakkaalle elämys, jota hän ei olisi voinut saavuttaa ilman ohjeistusta. Tästä syystä on tärkeää panostaa opastuksen laatuun ja opastustilanteen vuorovaikutukseen. (Karusaari & Nylund 2010, 146–149.)

### 2.1 Kuka on opas ja mitä hän tekee?

Yleensä oppaana ymmärretään henkilöä, joka osaa kertoa tarkemmin ja yksityiskohtaisesti tietystä kohteesta ja nimensä mukaisesti opastaa ryhmää tai yksilöä. Suomessa ei ole lainsäädännössä määriteltä mitään virallista yhdistystä tai organisaatiota, jonka jäsenet vain ja ainoastaan saavat toimia oppaina (Karusaari & Nylund 2010, 135). Tämä tarkoittaa sitä, että kuka vain, joka tuntee esimerkiksi asuinpaikkakuntansa tai muun kohteen mielestään riittävän hyvin, voi toimia oppaana.

Kaikille oppaille on tosin olemassa eräänlaisia osaamisvaatimuksia. Oppaan kuuluu olla vuorovaikutustaitoinen ja kyetä asiakslähtöiseen palveluun: opastuksen kannalta on tärkeää, että tuote perustuu asiakkaan tarpeisiin ja lähtökohtiin, jotta palvelun lopputulos vastaa asiakkaan odotuksia tai mieluummin ylittää ne. Oppaan tulee myös osata johtaa ryhmää. Aikataulussa pysyminen ja asiakkaan aktiivisuuden ylläpitäminen ovat oppaan vastuulla. Johtamisen ja vuorovaikutustaitojen lisäksi oppaan kuuluu olla asiantunteva ja -osaava. Lisäksi matkailualan yleistuntemus vahvistaa oppaan ammattitaitoa tuoden syvempää osaamista ja sitä kautta parantaen opastuksen laatua. (Verhelä & Lackman 2003, 199–206.)

Opastustilanteen ympäristö vaikuttaa oppaan työnkuvaan, opasnimikkeeseen ja sen määrittelemiseen. Opas voi toimia matkanjohtajana, ulkomaan kohdeoppaana, erä- ja luonto-oppaana, museo- ja kohdeoppaana tai kaupunki- tai paikallisoppaana. (Karusaari & Nylund 2010, 134–135.) Matkaoppaan toimenkuva on kehittynyt matkailualan mukana vuosien saatossa ja uusimpia opastyön muotoja ovat teemaopastukset, draamalliset opastukset ja erikoisopastukset (Verhelä & Lackmann 2003, 207). Seuraavissa kappaleissa kuvaan erilaisia opastermejä, joiden lähtökohtana on opastustilanteiden ympäristö ja niistä määräytyvät tehtävät.

*Matkanjohtaja* on henkilö, joka on asiakkaiden tai ryhmän mukana jo matkan alkuvaiheesta lähtien. Hänen tehtävänä on vastata matkajärjestelyistä, joita ovat muun muassa aikataulutukset, lento- matkat, majoitus-, ravintola- ja ohjelmapalvelut. Lisäksi hän perhehdyttää asiakkaitaan yleisesti matkakohteeseen, esimerkiksi kertomalla alueen tai kohdemaan tavoista, luonnosta ja historiasta. Matkanjohtajan ensiarvoisena tehtävänä on huolehtia matkan sujuvuudesta ja turvallisuudesta, jolloin asiakaalle mahdollistetaan tilaisuus rentoutumiseen. (Karusaari & Nylund 2010, 135–136.)

*Ulkomaan kohdeopas* vastaa edustamansa matkatoimiston osalta tietyn loma- tai matkakohteen opaspalveluista. Näiden oppaiden toimenkuvaan kuuluvat päivystäminen hotelleissa ja toimistoilla, retkien järjestäminen lomakohteissa, lentokentän ja hotellien välisten kuljetusten sopiminen ja aikatauluttaminen ja erilaisten tilaisuuksien järjestäminen lomalaisille hotelleissa. Retkille osallistuvien kohdeoppaiden toimenkuvaan kuuluu myös retken tuntemus eli niiden opastus. (Karusaari & Nylund 2010, 137–138.)

*Museo- ja kohdeoppaat* toimivat nimensä mukaisesti erilaisissa yleisesti tunnetuissa kohteissa. He ovat perehtyneet tiettyyn kohteeseen perusteellisemmin, ja usein he kykenevät opastamaan myös eri kielillä. Museo- ja kohdeoppaalta vaaditaan kykyä oppia ja omaksua uusia asioita, koska opastuskohteiden näyttelyt, kuten museoiden, saattavat vaihtua usein. (Karusaari & Nylund 2010, 141–142.)

Luonnossa toimivat *erä- ja luonto-oppaat* ovat erikoistuneet maantieteellisiin ja luonnontieteellisiin tietoihin ja taitoihin. Erätaitojen lisäksi heidän toimenkuvansa vaatii muun muassa opastusalueen kasvien ja eläinten tuntemusta. Erä- ja luonto-oppaat voivat kohdeopastusten lisäksi toimia myös matkanjohtajina esimerkiksi vaelluksilla ja melonretkillä. (Karusaari & Nylund 2010, 142–143.)

Vuonna 2012 julkaistu Opetushallituksen *Erä- ja luonto-oppaan ammattitutkinto 2012* esittelee erä- ja luonto-oppaiden tutkinnon sisältöä tarkemmin. Vaatimuksena on, että opas suorittaa pakollisen tutkinnon osan ja vähintään neljä muuta valinnaista tutkintoon kuuluvaa aihe-alueita. Näitä voivat olla esimerkiksi luonto-opastaminen, metsästysoppaana toimiminen, eläinohjelmapalveluiden järjestäminen ja erä- ja luonto-opasyrittäjänä toimiminen. Koulutukseen sisältyy eräänlainen tutkintotyö, jossa jokainen tutkinnonosa arvioidaan erikseen ammattitaitoineen. Mikäli oppaalta löytyy aikaisempaa kokemusta alalta, voi hän mahdollisesti siirtyä näyttötyön tekemiseen, jossa hän osoittaa tutkinnon perusteiden mukaisesti ammattitaitonsa tutkinnon eri osa-alueilla. (Opetushallitus 2012.)

*Teemaopastukset* ovat nimensä mukaisesti yhteen teemaan keskittyneitä opastuksia. Näitä voivat olla esimerkiksi historialliset, kulttuurilliset tai liikunnalliset teemat. *Draamalliset opastukset* puolestaan ovat eräänlaisia näytelmiä, joissa oppaat ovat pukeutuneet ja mahdollisesti jopa lavastaneet kohteita tietyn aikakauden tai henkilöiden mukaan. *Erikoisopastukset* ovat harrastepiirien tai tietyn lajin ympärille rakennettuja. (Verhelä & Lackman 2003, 207.)

Opastusta voidaan käyttää myös varsinaisten matkailutilanteiden ulkopuolella, esimerkiksi liikelämän ja yritysten erilaisissa tehtävissä. Opas voi toimia yrityksissä tuote-esittelijänä tai eri osasto-

jen esittelytehtävissä. Näissä tilanteissa asiakkaina voivat olla yritysten vierailijat tai yhteistyökumppanit. Opas voi olla myös esimerkiksi työhyvinvointipäivillä opastamassa jotakin tiettyä teemaa tai seikkailuohjelmanpalvelussa. (Karusaari & Nylund 2010, 143.)

## 2.2 Kaupunkioppaat, keitä he ovat ja mitä he tekevät?

*Auktorisoitu opas* nimitystä saa käyttää henkilö, joka on suorittanut Suomen Opasliiton hyväksymän peruskurssin tai vastaavan koulutuksen (Ammattinetti 2014). Suomen Opasliitto ry:llä on oma *matkailuoppaan tutkinto*, mutta matkailuoppaaksi voi valmistua myös suorittamalla Opetushallituksen virallisen *matkaoppaan ammattitutkinnon* (Suomen Opasliitto 2014). Virallinen paikallisopas ymmärretään henkilönä, joka on jäsenenä paikallisessa opasyhdistyksessä ja sitä kautta Suomen Opasliitossa (Nylund 2013, 10).

Matkailuoppaan tutkinnon tavoitteena on, että sen suoritettuaan opas tietää perusasiat Suomesta, omasta paikkakunnastaan ja osaa sekä opastaa, että suunnitella yksilöille ja ryhmille opastusreittejä tarpeen mukaisesti. Suomen Opasliitto hyväksyy Opetushallituksen matkaoppaan ammattitutkinnon, jos tutkinnossa on suoritettuina seuraavat sisällöt: Suomi-oppaana toimiminen ja lisäksi Erikoisoppaana toimiminen tai FAM-oppaana toimiminen tai Opastaminen vieraalla kielellä. Matkailuoppaan tutkintoa pystyy täydentämään esimerkiksi järjestö- ja matkanjohtaja koulutuksella, alueopaskoulutuksella ja arvioijakoulutuksella. Näitä koulutuksia järjestävät paikalliset opasyhdistykset ja opasliitto. (Suomen Opasliitto 2014.)

Opetushallituksen virallinen matkaoppaan ammattitutkinto rakentuu samalla tavalla kuin opetushallituksen erä- ja luonto-oppaan tutkinto (katso 2.1). Tutkinnossa on pakollinen osa ja sitä tukevia valinnaisia, joita kuuluu suorittaa kaksi. Valinnaisista toisen pitää olla Suomi-oppaana toimiminen, Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen tai Matkanjohtajana toimiminen. Tutkinnon voi myös suorittaa näyttötyönä. (Opetushallitus 2011.)

*Kaupunkiopas* on paikkakuntansa historian, nykypäivän ja tulevaisuuden tietäjä. Hän on perehtynyt laajasti kotikaupunkinsa asioihin ja pystyy näin toimimaan oppaana erilaisille asiakasryhmille. Kaupunkioppaan suurin haaste on toimia asiakaslähtöisesti, eli osata opastaa asiakkaita tai ryhmää näiden näkökulmasta katsoen. Tämä tarkoittaa, että kohteet, joista opas kertoo, ja kohteiden faktat ja tarinat valitaan asiakaskunnan mukaan. (Karusaari & Nylund 2010, 134–135, 140–141.) Eroja asiakasryhmien kohteisiin tuovat muun muassa eri ammattiryhmät. Esimerkiksi insinööriopiskelijaryhmää kiinnostaa luultavasti enemmän rakennukset ja kaupungin kaavoitussuunnitelmat kuin menneiden vuosikymmenien paikalliskirjailijat. Karusaaren ja Nylundin mukaan (2010, 140–141) tämän vuoksi oppailla pitääkin olla laaja asiantuntevuus kaupungistaan ja kyky hyödyntää sitä, jotta asiakkaalle saataisiin mahdollisimman paljon häntä koskevaa ja kiinnostavaa tietoa.

Kaupunkiopastukset voidaan toteuttaa kiertoajeluna tai kävelykierroksina, ja niihin voidaan mahdollisuuksien mukaan liittää esimerkiksi museo- ja kahvilavierailuja. Opastukset voivat tapahtua



myös muillakin kulkuvälineillä, kuten rullaluistimilla ja polkupyörillä. Lisäksi opastuksissa tulee kiinnittää huomiota yleiseen käytökseen kohteessa: kirkoissa on omat norminsa ja ne eroavat esimerkiksi yritysvierailun tavoista. (Verhelä & Lackman 2003, 216.)

Ennen varsinaista opastustapahtumaa kaupunkioppaan kuuluu aina suunnitella jokainen yksittäinen opastus erikseen. Kuten Karusaari ja Nylund (2010 134–135, 140–141) tuovat esille, palvelun lähtökohtana on aina tilaaja. Oppaan tulee perusteellisesti selvittää toivomukset, vaatimukset ja ryhmän yhteiset tekijät kuten ammatti, harrastus tai työnantaja. Oppaan on myös hyvä huomioida varasuunnitelman laatiminen ongelmatilanteiden varalle ja selvittää ajankohtaiset tapahtumat kaupungissa. Tällaisia ovat esimerkiksi tietyöt ja festivaalit. Oppaan kuuluu myös huomioida asiakkaan turvallisuus opastussuunnitelmaa tehdessään. Näiden pohjalta opas kokoaa opastettavat asiat ja aikatauluttaa ne opastustapahtuman keston mukaiseksi. (Verhelä & Lackman 2003, 209–210.)

Opastustapahtuma jakaantuu eri vaiheisiin. Sen toteuttaminen tehdään opastussuunnitelman mukaisesti, mutta se saattaa asiakkaan toiveiden tai yllättävien ongelmien ilmentyessä muuttua (Verhelä & Lackman 2003, 210–211). Karusaari ja Nylund (2010, 140–141) kuvaavat opastustapahtumarakennetta kolmijaon kautta, jolloin se etenee aloituksesta kerrontavaiheen kautta lopetukseen. Seuraavassa kuviossa opastustapahtuman noudattaen heidän esittämänsä rakennetta (kuvio 1).

ALOITUS	KERRONTAVAIHE	LOPETUS
Tervehtiminen	Ryhmän reagoinnin huomioiminen	Kiitokset
Esittely	Asiakaslähtöinen teema	Kysymykset
Ohjelma ja aikataulu	Puheen ryhmittelu: faktaa ja tarinaa	Palautteet
Materiaalin yms. jakaminen		
Muut asiat (asiakkaan erityistoiveet tms.)		

Kuvio 1. Opastuksen rakenne

Opastus alkaa aina tervehtimisellä, josta edetään itse oppaan ja mahdollisen linja-autonkuljettajan esittelyjen kautta ohjelman ja aikataulun läpikäyntiin. Aloitusosion aikana opas pyrkii katsekontaktiin jokaisen asiakkaansa kanssa. Tämä voi tapahtua materiaalin (kartta, infopaketti, lomake) jaon yhteydessä tai kättelynä ennen linja-autoon nousemista. Aloitukseen voi kuulua myös muiden asioiden selvittäminen, esimerkiksi opaspalvelun rahastaminen ja asiakkaiden mahdollisten erityistoiveiden huomioiminen (Karusaari & Nylund 2010, 140–141.) Tavoitteena opastuksen aloitusvaiheessa on saada asiakkaat positiiviselle mielelle ja tuntemaan olonsa tervetulleiksi. Oppaat kehittyvät tässä taidossa kokemusten kautta ja heille syntyy herkkyyttä aistia, miten kulloisenkin ryhmän kanssa olisi parasta toimia, jotta saadaan aikaiseksi myönteinen ilmapiiri ja hyvä tunnelma opastuksen ajaksi. (Verhelä & Lackman 2003, 211.)

Aloituksen jälkeen alkaa opastuksen tärkein osio eli kerrontavaihe. Ryhmän lähtökohdista ja toiveista on opastukselle valittu teema, jonka mukaan edetään opastuksen kaikissa vaiheissa. Opas huomioi teeman suunnitellussa ja rajatessaan opastustaan. Erityisesti kerrontavaiheessa teeman merkitys nousee esille, kun opas kertoo asiakaslähtöisesti ennalta mietittyjä ja suunniteltuja asioita ja esittelee kohteita. Kerrontavaihe rakentuu tietopohjaisesta fakta-aineistosta, kuten vuosiluvuista, paikallisista vaikuttajahenkilöistä ja paikallishistoriasta. Tähän lisätään kerrontaa värittävää, fiktiivistäkin, tarinointia. Tavoitteena on pitää opastus kiinnostavana ja asiakkaita motivoivana. (Karusaari & Nylund 2010, 140–141, 146–149.) Verhelän ja Lackmanin (2003, 212) mukaan kerrontavaiheessa kuuluu huomioida myös puhetapa. On tärkeää, että opas suhtautuu ryhmään erilailla ja puhuu, niin sanotusti, heidän kieltään. Koska puhuttu kieli on itsessään opastuksen ydintuote, on tärkeää huomioida sen laatua ja koostumusta tavallista enemmän. Tässä kuuluu huomioida ammattislangin, murteen ja täytesanojen käyttäminen sekä monipuolinen äänenkäyttö.

Kerrontavaiheessa korostuu opastuksen merkitys matkailualan ohjelmalveluna. Karusaari ja Nylund (2010, 140–141) painottavat tämän merkitystä. Heidän mukaansa juuri tämä osio on se osa palvelusta, joka tekee siitä ohjelmalvelun: asiakkaalle tarjotaan jotain, mitä hän ei pystyisi yksin saavuttamaan (Karusaari & Nylund 2010, 146–149). Juuri tähän tulokseen pyritään pääsemään eräänlaisilla tehokeinoilla, joita voivat olla esimerkiksi kysymykset, vertaukset, esimerkit, huumori, yllätykset tai jaettava materiaali. Tehokeinojen käytössä pitää olla tahdikas ja osata valita tilanteeseen ja ryhmälle sopivat tavat. On myös hyvä muistaa, että vähempi on yleensä enempi, sillä niiden liiallinen käyttö voi jopa pilata koko palvelun. (Verhelä & Lackman 2003, 212–214.)

Opastustapahtuman viimeinen vaihe on lopetus. Tämän aikana kiitetään asiakkaita, vastataan mahdollisiin kysymyksiin ja vastaanotetaan palautetta. Lopetuksen eräänä tavoitteena on vahvistaa opastuksen merkitystä yhteisenä kokemuksena oppaan ja asiakkaan välillä. (Karusaari & Nylund 2010, 135, 141.) Opastustyön päättämiseen vaikuttaa se, mitä asiakas tulee tekemään tapahtuman jälkeen. Esimerkiksi paikkakunnalle jääville asiakkaille voidaan tarjota tietoa ravintoloista, nähtävyyksistä tai muista mahdollisuuksista, kun taas paikkakunnalta lähteville voidaan toivottaa hyvää matkaa ja kertoa seuraavalle vierailulle vinkkejä. (Verhelä & Lackman 2003, 217.)

### 2.3 Kuopion oppaat ry ja SH Traveledu Oy

Tässä alaluvussa esittelen Kuopion opastoimintaa ja sen organisointia. Kuopiossa toimivat auktorisoidut oppaat kuuluvat paikalliseen opasyhdistykseen eli Kuopion Oppaat ry:hyn. Opasvälitystoiminta on muuttunut viimeisen vuoden aikana, koska Kuopion Matkailupalvelut Oy lopetti toiminansa lokakuussa 2013 (Kuopion Oppaat ry 2014). Tällä hetkellä opasvälityksestä huolehtii SH Traveledu Oy, joka tekee yhteistyötä Kuopion Oppaat ry:n kanssa.

### 2.3.1 Kuopion Oppaat ry

Kuopion kaupunkioppaiden paikallisyhdistys eli Kuopion Oppaat ry on perustettu vuonna 1976. Tänä vuonna (2014) on siis yhdistyksen 38. toimintavuosi. Kuopion Oppaat ry on Kuopiossa ja sen lähi-alueilla asuville opastuksesta ja opasjärjestötoiminnasta kiinnostuneille suunnattu yhdistys. Sen tavoitteena on ylläpitää ja kehittää jäsentensä ammattitaitoa ja kouluttaa uusia oppaita. Kuopion Oppaat ry on Suomen Opasliiton jäsenyhdistys ja näin ollen heidän oppaansa ovat auktorisoituja oppaita. Yhdistyksen oppaiden tehtävänä on esitellä monipuolisesti Kuopiota ja luoda myönteistä kaupunkikuvaa vieraille. (Kuopion Oppaat ry 2013, 2014.)

Yhdistyksen jäsenkunta muodostuu oppaista, kannattajajäsenistä ja opiskelijajäsenistä. Yhteensä jäseniä yhdistyksessä oli vuoden 2013 lopussa 60, joista 28 oli auktorisoituja oppaita ja 24 kannattajajäseniä. Loput 8 henkilöä olivat opiskelijajäseniä. Yhdistys järjestää vuosittain useita tutustumiskäyn-  
tejä ja vierailuita eri kohteisiin Kuopion alueella ja pitää näin jäsentensä ammattitaitoa ajantasalla. (Kuopion Oppaat ry 2013.)

Viime vuosina opastuksia yhdistyksellä on ollut keskimäärin 76 vuodessa (taulukko 1.) Näistä suurin osa on suomenkielisiä tai, paikallisena erikoisuutena, savoksi opastettuja. Vieraan kielten valikoimasta löytyy opastuksia englanniksi, ranskaksi, ruotsiksi, saksaksi, venäjäksi ja viroksi. Vieraskielisen opastuksen osuus Kuopiossa viime vuosina on ollut noin 30 % kaikista opastuksista. Yleisin vieraskielinen opastus on ollut englanniksi. Eri oppaiden määrät -kohta taulukossa esittää tietoa, kuinka moni eri opas on opastanut vuoden aikana. (Kuopion Oppaat ry 2011, 2012, 2013, 2014.)

Taulukko 1. Opastukset 2011-2014 elokuun alkuun

Vuosi	Opastukset 2011-2014 elokuun alkuun			
	2011	2012	2013	2014 (elokuun alkuun)
Suomenkielinen	75	46	58	24
Vieraskielinen	23	14	14	8
Eri oppaiden määrät	17	11	17	12

Viime kesinä Kuopion Oppaat ry on järjestänyt yhteistyössä Kuopion kaupungin kanssa viikottaisia kiertoajeluja ja kävelykierroksia. Kesällä 2014 opastettuja kiertoajeluja järjestettiin aikavälillä 25.6.–8.8.2014 yhteensä 21 kertaa. Osallistujia näillä opastuksilla oli noin 400 henkilöä.

Kesällä 2014 kiertoajelureittinä oli ”Kallaveden Kuopio” (ks. s. 24, kuvat 3 ja 4). Heinäkuussa 2014 järjestettiin kävelykierroksia, joiden teemoina olivat kuopiolaiset kirjailijat ja kirjallisuuden henkilöitä (Korhonen 2014). Opastukset saivat myönteistä palautetta, ja ne saivat myös mediahuomiota Savon Sanomissa julkaistun artikkelin muodossa (Gråsten 2014).

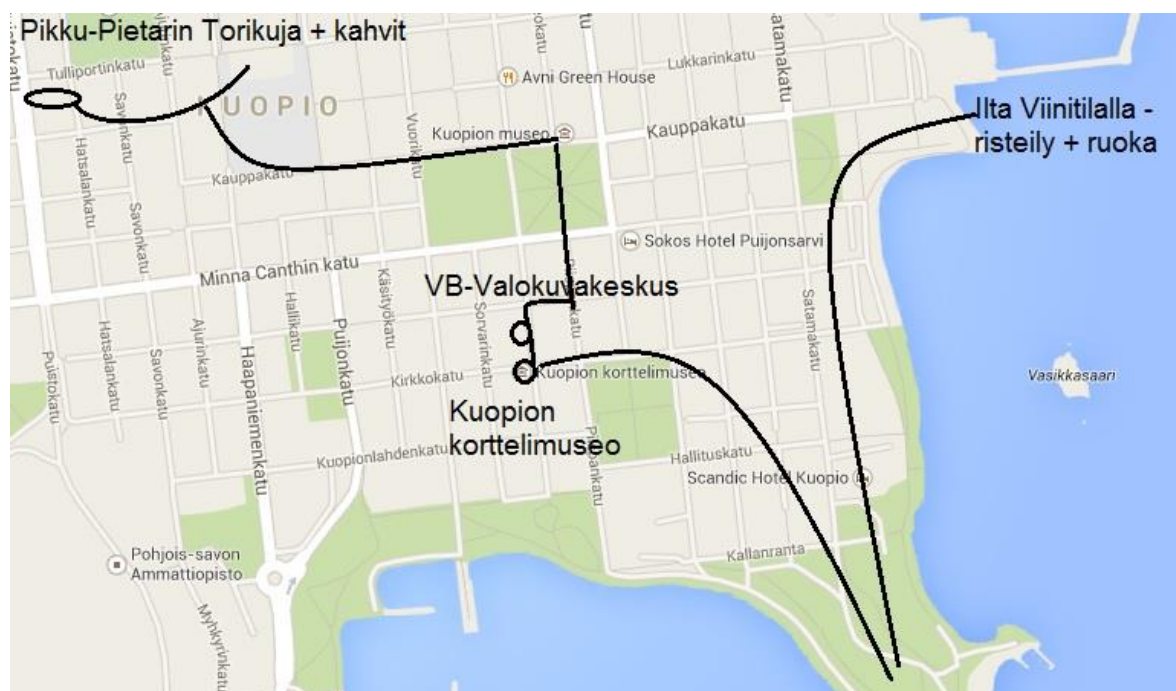
### 2.3.2 SH Traveledu Oy

SH Traveledu Oy on perustettu vuonna 1994. Yrityksen alkuperäinen liikeidea oli tuottaa valmismatkoja Suomesta Lähi-Itään, mutta vuonna 1996 laman iskiessä matkanjärjestäjätoiminta hiipui kysynnän laskettua. Vuonna 2000 yritys alkoi harjoittaa myös kirjakustannusta, ja vuonna 2001 sen toimintaan tuli mukaan vähäistä matkanjärjestämistä. Samana vuonna yritys aloitti myös konsultointi- ja koulutustoiminnan. Vuosina 2002–2005 toiminta on ollut lähes olematonta, mutta vuodesta 2006 eteenpäin se on taas virinnyt ja laajentunut. (SH Traveledu Oy 2006.)

Perustamisvuonna 1994 yrityksessä oli useampia osakkaita, mutta myöhemmin koko yritys on siirtynyt Pauli Verhelän omistukseen. Yritys on vuodesta 2006 alkaen järjestänyt ryhmämatkoja Kreetalle. Nämä on toteutettu yhteistyössä Rosen-terapeutti Auli Verhelän kanssa. Keskeinen tavoite yrityksellä on tuottaa omistajalle ja hänen lähipiirillensä mahdollisuuksia kokea uusia asioita ilman henkilökohtaisia taloudellisia kustannuksia. Yritys työllistää vain yllämainitut henkilöt ja työharjoittelijan, eli tämän opinnäytetyön tekijän. (SH Traveledu Oy 2006.)

Lokakuussa 2013 Kuopion Matkailupalvelu Oy:n lopettettua toimintansa siirtyivät opasvälityspalvelut SH Traveledu Oy:lle hoidettavaksi (Kuopion Oppaat ry 2013). Huhtikuussa 2014 Kuopion Oppaat ry ja SH Traveledu Oy sopivat kirjallisesti opasvälityksestä. Määräaikaisessa sopimuksessa määriteltiin opasvälityksen palkkaehdot, jotka noudattavat Suomen Opasliiton palkkiosuosituksia. Nykyinen sopimus päättyy tämän vuoden loppuun, jolloin Kuopion Oppaat ry tekee päätöksen sen jatkosta. (SH Traveledu Oy 2014.)

SH Traveledu Oy:n opasvälityksen toiminnassa voidaan myös hallita kokonaisuuksia. Opastus voidaan myydä asiakkaille kokonaisena pakettina, johon esimerkiksi sisältyvät kuljetukset, kohteiden pääsymaksut ja oppaan palvelut. Yritys kykenee myös suunnittelemaan koko päivän kestäviä tapahtumia asiakkaalle. Seuraavassa on esimerkkinä tällainen opaskierros (kuva 1), joka on laadittu Google Maps -palvelun kartan päälle (Google 2014a):



Kuva 1. Koko päivän kestävä kävelykierros

Kierroksen teemana on kulttuurivaellus Kuopiossa, ja sen alku on Kuopion torilla. Täältä siirrytään oppaan johdolla kohti Torikujaa ja matkalla tutustutaan muun muassa Tuomiokirkkoon. Pikku Pietarin Torikujalla on varattuna tilat kahvitauelle ja myös kahvit. Täältä siirrytään kapeita katuja eli kuopiolaisittain "rännikatuja" ja tavallisia katuja pitkin oppaan johdolla VB-valokuvakeskukseen ja edelleen korttelimuseoon. Matka jatkuu Väinölänniemen kautta risteilylle Alahovin viinitilalle, ja risteilylle on varattu ryhmälle ruoka. Opas on asiakkaan mukana torilta satamalaiturille asti. Tällainen kierroksen kesto on noin 12.00–17.00, jonka jälkeen risteily 17.30–21.00.

SH Traveledu Oy:n toimenkuvaan kuuluu nykyään opasväilyksen lisäksi myös muuta matkailuun liittyvää liiketoimintaa. Yritys kustantaa Pauli Verhelän matkailualan oppikirjoja, kuten Matkailun perusteet, Liikematkailu ja TakeOff 1. Lisäksi yritys järjestää myös erilaisia koulutuksia, kuten Matkailualan turvallisuuspassi (Matupa) ja Lentoliikenteenhinnoittelu (IATA) -kurseja.

### 3 PILVIPALVELU

Tässä luvussa avaan aluksi käsitettä pilvipalvelu ja kuvaan sen monimuotoisia sovellustapoja. Sen jälkeen esittelen pilvipalvelumalleja ja niiden käyttöä organisaatioissa. Pyrin tuomaan esille sekä pilvipalvelujen etuja että riskejä. Viimeisessä alaluvussa vertailen muutamia SaaS-tallennustilapilvipalveluja. Vertailun tavoitteena on löytää Kuopion oppaat ry:lle heidän tarpeisiinsa sopivin pilvipalveluvaihtoehto.

#### 3.1 Mikä on pilvipalvelu?

1960-luvulla tietojenkäsittelyn visionääri John McCarthy esitti ajatuksen (*utility computing*), että tietotekniikkaa ja sen palveluita tarjottaisiin kuten sähköä (Salo 2010, 20). Vertaus sähköön on osuva. Salo (2010, 20) mukaan käyttäjän ei tarvitse murehtia kuinka sähköä tuotetetaan, miten se jaetaan, vaan riittää kunhan yhdistää kotitaloutensa sähköverkkoon ja maksaa käyttönsä mukaan siitä. Juuri tähän tarpeeseen pilvipalvelu (*cloud computing*) vastaa. Tämä mahdollistaa sen, ettei yksittäisten yritysten ja yhdistyksien tarvitse enää investoida omiin tietoteknisiin järjestelmiinsä. (Salo 2010, 20–21.)

National Institute of Standards and Technology (NITS) määrittelee pilvipalvelun tietotekniseksi resurssiksi, johon on pääsy eri päätelaitteilla. Se mahdollistaa tiedostojen tai sovelluksien yhteiskäytön, ja toimii itsepalveluna. Se on myös joustava ja mittaa käyttöä tarkasti. (Salo 2012, 17.)

Päätelaitteilla tarkoitetaan pöytätietokoneita, kannettavia tietokoneita sekä erilaisia tabletteja ja mobiililaitteita, joihin on saatavilla internet-yhteys. Näillä mahdollistetaan liikkuvan työvoiman pääsy tarvittaviin sovelluksiin, tiedostoihin ja muuhun dataan, joita pilvipalveluun on tallennettu. Itsepalvelu ja joustavuus pilvipalveluissa tarkoittavat sitä, ettei palvelun käyttöön tarvita välikättä, esimerkiksi myyntiedustajaa tai asiakaspalvelijaa, vaan sen käytön määrää, tapaa ja paikkaa hallitsee käyttäjä itse. Tämän vuoksi pilvipalvelu soveltuu moneen erilaiseen tarkoitukseen. Yhteiskäyttö pilvipalveluissa tarkoittaa lähinnä palvelun tarjoajan näkökulmasta sitä, että eri asiakkaat käyttävät samaa ohjelmistoa ja laitteistoa heidän parhaaksi näkemällään tavalla. Pilvipalvelut onkin alun perin kehitetty alentamaan yritysten tietoteknisiä investointeja niin niiden tarjoajien kuin käyttäjien puolelta. (Salo 2012, 16–18.)

Tiivistetysti pilvipalvelu voidaan määritellä tietotekniseksi palveluksi, jota käytetään internetin välityksellä. Pilvipalvelu mahdollistaa tiedostojen, sovellusten tai muiden vastaavien sähköisten materiaalien hallinnan, käytön ja jakamisen. Sen käyttäminen on aikaan ja paikkaan sitoutumatonta.

### 3.2 Pilvipalveluiden eri mallit

Pilvipalveluiden erilaiset käyttötarkoitukset määrittävät niiden rakennetta. Salo (2010, 22–23) jakaa pilvipalvelut niiden rakenteen jalostusasteen mukaisesti kolmeen eri malliin. Kuviossa 2 on esitelty tätä kolmijakoa ja kategorioiden linkittymistä toistensa päälle.



Kuvio 2. Pilvipalveluiden eri mallit

Alin kategorია muodostuu *Infrastrukturi palveluna* -mallista (IaaS). Tällä ymmärretään, että tietotekniikkaa käytetään infrasturkuurin eli fyysisten laitteiden hallintaan. Käytännössä se tarkoittaa toisiinsa linkitettyjä fyysisiä päätelaitteita, kuten tietokoneita, palvelimia ja kassapäätteitä. Esimerkiksi Amazon myy etätietokoneita, tallennustilaa ja verkkoja IaaS-mallina. (Salo 2010, 25–26.)

Seuraava kategorია on *Sovellusalusta palveluna* -malli (PaaS), joka on IaaS:n päälle suunniteltu ja sitä hyödyntävä pilvipalvelu. Se on omien sovellusten tekoa ja käyttöä varten luotu pilvipalvelu. Sen tarkoituksena on käyttää valmiita sovelluspohjia jo valmiiksi linkitetyissä laitteissa, mutta sovellusten kehittäminen jää asiakkaille itselleen. (Salo 2010, 28–29.)

Kolmas ja kuvion viimeinen pilvipalveluluokka on *Sovellukset palveluna* -malli (SaaS). Tämä on kaikista tunnetuin ja käytetyin pilvipalvelun muoto, ja sen markkinaosuus malleista on noin puolet. SaaS-malli eroaa PaaS-mallista siinä, että kyseessä on jo valmiiksi tehty sovellus valmiiksi linkitetyissä infrastruktuurissa (IaaS). Asiakkaan ei siis enää tarvitse itse luoda sovellusta, vaan SaaS-mallissa se on valmiina. Ehkä tunnetuin SaaS-palvelun muoto on sosiaalinen media. Facebook sisältää useita eri SaaS-mallin sovelluksia, jotka linkittyvät ja joita voi rakentaa myös itse (PaaS). (Salo 2010, 29–31.)

Lisäksi on olemassa vielä neljäs malli. Tätä pilvipalvelumallia kutsutaan liiketoimintaprosessipalveluksi eli BPaaS-malliksi (*business-process-as-a-service*). Tämän tavoitteena on korvata kokonaan yksi tai useampi liiketoiminnassa vaadittu prosessi. Mallista esimerkkinä on PayPal-maksutapasovellus. (Salo 2012, 20.)

Pilvipalvelua voidaan käyttää myös tallennustilapalveluna tai viestintäpalveluna, mutta yleisesti nämä käyttötarkoitukset sisältyvät johonkin kuviossa 2 esitettyyn kategoriaan. Esimerkiksi BPaaS-mallin

tallennustila palveluna ja viestintä palveluna kuuluvat itsessään SaaS-luokkaan, koska ne sisältävät jo valmiiksi tehtyjä sovelluksia ennalta määriteltäviin käyttötarkoituksiin. (Salo 2012, 20–21.)

### 3.3 Pilvipalveluiden hyödyntäminen yhteisöissä ja yrityksissä

Pilvipalveluiden asiakasryhmän muodostavat yksityiset henkilöt, yritykset ja erilaiset organisaatiot. Yksityishenkilöiden käyttämät pilvipalvelut ovat usein sosiaalista mediaa, joissa riskien harkinta jää pieneksi. Yrityksissä ja organisaatioissa tarpeet kohdentuvat turvallisuuteen ja samanaikaisesti kilpailukyvyyn parantamiseen, johon pyritään muun muassa tietotekniikan kulujen supistamisella. Tietotekniikan osalta yritysmaailmassa usein esille nousevia käsitteitä ovat kustannussäästöt, nopeus ja joustavuus sekä tarve yksinkertaisuudelle ja hallittavuudelle. Näihin tarpeisiin kehitetyt pilvipalvelut tarjoavat työvälineitä ja ratkaisuja niin yksityis- kuin yrityskäyttäjillekin. (Salo 2012, 30, 34–35.)

Pilvipalvelujen moninaiset ominaisuudet antavat niiden käyttäjille runsaasti mahdollisuuksia. Pilvipalveluita esiintyy yleisimmin tallennuspalveluina, sovelluksina ja tietokantoina. Niitä voidaan käyttää esimerkiksi yrityksen tiedostojen säilyttämiseen, asiakastietoja käsittelevänä tietokantana tai laskutusohjelmistona. (Velte, Velte & Elsenpeter 2010, 16–17.)

### 3.4 Palveluiden edut

Jatkuvasti kehittyvä tietotekniikka ja ohjelmistojen uusiminen lohkaisevat suuren osan yritysten ja organisaatioiden budjeteista ja toimintojen suunnittelusta. Liiketoimintaan kohdistuu kustannustehokkuusvaatimuksia, ja tietoteknisten ratkaisujen tulisi helpottaa ihmisten työntekoa. Nykyaikaiset pilvipalvelut ovat kasvava ilmiö, ja niitä käyttäen erilaiset organisaatiot voivat säästää esimerkiksi ohjelmistokustannuksissaan ja saada käyttöönsä erilaisia hyödykkeitä (Velte, Velte & Elsenpeter 2010, 77–79).

Muutamit pilvipalveluidentarjoajat tarjoavat pienellä kuukausimaksulla jatkuvasti ajantasalla olevia ja toimivia ohjelmistoja. Pitkällä aikavälillä tämä säästää rahaa. Myös tiedostojen säilyttäminen on nykyään halvempaa pilvipalveluissa kuin omilla tietokoneilla tai servereillä. Lisäksi ne saadaan avattua useilta eri päätelaitteilta, eivätkä niiden käyttäminen vaadi fyysistä läsnäoloa, vaan niiden käyttäminen on paikkaan sitoutumatonta. Lisäksi organisaatioissa ei enää tarvita niin paljon tietotekniikkahenkilökuntaa huoltamaan omia ohjelmistoja tai laitteita, koska nämä ovat pilvipalvelun tarjoajan hoidettavia tehtäviä. (Velte, Velte & Elsenpeter 2010, 77–79.)

Pilvipalvelut helpottavat myös uusien yritysten aloittamista. Melkein kaikki liiketoimintaprosessit ovat korvattavissa pilvipalveluilla kuukausi- tai vuosimaksuja vastaan. Myös tietotekniikasta tietämättömän henkilön on mahdollisuus avata omat internetsivut, laskuttaa netissä tuotteistaan ja hallinnoida asiakassuhteita muutamilla palveluilla. (Velte, Velte & Elsenpeter 2010, 77–79.)

Salo (2010, 45) esittää pilvipalveluiden eduiksi myös niiden ominaisuutta nopeuttaa ja muuttaa organisaatioiden toimintaa entistä joustavammaksi. Tätä voidaan pitää nykypäivänä yritysten menes-



tymiselle vaadittavana piirteenä. Pilvipalveluissa erilaisten palveluiden käyttöönotto ja turhien palveluiden poistaminen on nopeaa, eikä niistä yleensä tule lisäkustannuksia tai viiveitä. Esimerkiksi markkinointitempauksen jälkeen yllättävä tilaustenmäärä on nopea hoitaa ottamalla joku palvelu helpottamaan palveluprosessia ja poistaa se käytöstä tarpeen vaatiessa. (Salo 2010, 44–46.)

Joustavuutta pilvipalveluissa edustaa niiden hinnoittelupolitiikka ja riippumattomuus päätelaitteesta: palveluissa maksetaan vain niiden käytöstä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käyttäjän ei tarvitse ostaa lisenssejä vuodeksi tiettyyn ohjelmaan, vaan hän ostaa ohjelman oman käyttötarpeensa mukaan. Tarvittaessa ohjelman voi ostaa käyttöön esimerkiksi kuukaudeksi ja luopua siitä sen jälkeen. (Salo 2010, 44–46.)

Kuviossa 3 on havainnollistettu kuusi eri toimintatapaa, kuinka yritys voi hoitaa tietotekniset toimitarpeensa (Salo 2010, 46–47). Mitä ylempänä kuviossa toiminnot ovat, sitä enemmän on kuluja ja vastuuta. Näitä aiheuttavat muun muassa oma laitteisto, ylläpito, huolto, sähkö-, lämpö- ja jäähdytyskulut sekä päivitykset ja turvallisuusasiat. Vastaavasti alatasolla toimintoja kuvaavat joustavuus, huollottomuus, päivittämättömyys, ja kustannukset kertyminen vain todellisen käytön mukaan. (Salo 2010, 46–47.) Näitä alatason ominaisuuksia voidaan pitää myös pilvipalveluiden etuina.

Itse kehitetty sovellus omalla alustalla (oma palvelinkeskus)
Ostettu sovellus omalla alustalla (oma palvelinkeskus)
Itse kehitetty sovellus ulkoistetulla palveluntarjoajalla (perinteinen hosting)
Ostettu sovellus ulkoistetulla palveluntarjoajalla (perinteinen hosting)
Itse kehitetty sovellus pilvipalvelualustalla (PaaS, IaaS)
Ostettu sovellus pilvipalvelualustalla (SaaS)

Kuvio 3. Yritysten toimintamallit tietoteknisissä palveluissa

Kuvion 3 ylätasoon toiminnot edustavat vanhaa toimintakulttuuria ja alatasoon uutta teknologiaa ja tapaa. Ylätasoon toimintojen vahvuutena on, että yrityksellä on enemmän mahdollisuuksia personoida sovelluksia vastaamaan omia tarpeitaan. Alemmalla tasolla sovellukset ovat yksinkertaisempia ja suuremmalle käyttökunnalle suunnattuja. (Salo 2010, 47.) Tällaisen massakäyttöön suunnatun sovelluksen käyttöetuja ovat muun muassa pyrkimys helppokäyttöisyyteen ja sitä kautta lisätä työntekijöiden sitoutumista niiden käyttämiseen.

### 3.5 Palveluiden riskit

Tietotekniikkaan liittyy aina myös riskejä. Salo (2012, 36) nimeää pilvipalveluiden suurimmaksi riskiksi niiden helppokäyttöisyyden. Tämä ominaisuus näyttäytyy kaksijakoisena: se on yhtäaikaaisesti pilvipalveluiden vahvuus että heikkous. Nopea ja vaivaton käyttöönotto ja käyttöliittymä ei tuo käyttäjälle esille palvelun monimutkaisia taustatoimintoja, jolloin pilvipalvelut ikään kuin piilottavat riskit (Salo 2012, 36).

Pilvipalveluiden riskit liittyvät usein turvallisuuteen. Huolia aiheuttavat kysymykset tietojen pysyvyydestä, tietosuojasta, saatavuudesta, turvallisesta yhteydestä, tilien kaappauksista ja vastuunkantajan roolista. Organisaatio, joka siirtyy pilvipalvelun käyttöön, joutuu tarkasti ja huolellisesti punnitsemaan palvelun luotettavuutta, turvallisuutta ja sitä, mitä sisältöjä palveluun aiotaan tallentaa. Materiaalin ja sisällön arkaluonteisuus tai tärkeys lisää myös ilkeilyn tai väärinkäytön vaaraa. Esimerkkinä tällaisesta on Wikileaks-sivusto, jonne vuodetaan yritysten ja organisaatioiden sisäisesti jaettuja tietoja. (Salo 2012, 36–38, 46–47.)

Riskinä pilvipalveluissa on myös sen saatavuus. Vaikka nykypäivänä on suurimmaksi osaksi totuttu elämään internetin kanssa eri puolilla maailmaa, kaupunkia tai valtiota, saattaa tietoliikennekatkos olla suurikin riski akuuteissa tapauksissa. Pilvipalvelun käyttö vaatii poikkeuksetta yhteyden verkkoon, jonka kautta tietoja, sovelluksia tai muuta materiaalia voidaan käyttää. Yritysten pitäisi siis varautua hoitamaan asioita myös hätätapauksissa ilman pilvipalvelua, vaikka sen käyttöön pääsääntöisesti siirytäisiinkin (Salo 2012, 39, 46–47.)

Tietojen pysyvyys palveluissa harvoin on ongelmana. Tiedostot varmuuskopioidaan ja hajautetaan usealle eri palvelimelle palveluntarjoajan puolesta. Yleensä, vaikka käyttäjä itse poistaisikin jonkun tiedoston, pystyy palveluntarjoaja palauttamaan sen tiettyjen aikarajoitusten sisällä. Kuitenkaan mikään ei ole täydellinen ja varma paikka tietojen säilymiseksi, joten organisaatioiden on hyvä tallentaa tietoja myös muualle kuten USB-muistitikuille, ulkoisille kovalevyille tai muihin pilvipalveluihin. (Salo 2012, 39, 46–47.)

Myös käyttäjienhallintaan sisältyy ongelmia pilvipalveluissa. Salon (2012, 40) mukaan *yleensä tietojärjestelmien heikoin lenkki on ihminen*. Huolimattomuus, moraalittomuus ja pahantahtoisuus ovat vaarallisia tekijöitä organisaatioiden työntekijöissä ja asiakkaisissa. Saman salasanan käyttäminen useissa eri palveluissa, salasanojen ylöskirjoittaminen tai tietojen myynti tai julkaiseminen ovat yleisimpiä murtautumiskeinoja pilvipalveluihin. (Salo 2012, 37–40, 46–47.)

### 3.6 Tallennustilapilvipalvelut

Tallennustilapilvipalvelut (*Cloud storage*) ovat useimmiten SaaS-mallin mukaisia, joissa käyttäjälle on luotu ohjelmisto jo valmiiksi. Tällaiset palvelut ovat lisääntyneet pienten ja keskisuurten yritysten parissa, joilla ei ole varaa tai tarvetta laatia sekä investoida täysin omaan sisäiseen tietotekniseen tietojen tallennusjärjestelmään. Keskeisenä tavoitteena on tiedostojen ja sovellusten mukana kulkeminen eri päätelaitteissa, eikä toiminta yksityishenkilöllä tai organisaatiolla ole paikkasidonnaista. Myös dataan käsiksi pääseminen on yleensä nopeaa, koska palveluntarjoajalla on mahdollisuus ylläpitää nopeampia palvelimia kuin tavallisilla yrityksillä. Muutkin pilvipalveluista saadut hyödyt, kuten yhteiskäyttö ja pienemmät tietotekniset investoinnit, ovat käytössä tallennustilapalveluissa. (Velte, Velte & Elsenpeter 2010, 1351–36.)

Tallennustilapilvipalveluiden tarjoajia on olemassa satoja eri yrityksiä ympäri maailmaa, ja yleensä ne on luotu jo olemassa olevan PaaS- tai SaaS-mallien päälle (Velte, Velte & Elsenpeter 2010, 142). Esimerkiksi Dropbox-palvelu on luotu Amazonin Simple Storage Service (S3) päälle. Dropbox maksaa Amazonille sen pilvipalveluiden (PaaS) käyttämisestä ja laskuttaa itse asiakkailtaan hieman enemmän, jolloin tästä erotuksesta syntyy sen liiketoiminnalle voittoa. Myös Applen iCloud-palvelu on rakennettu samaan tapaan. (Salo 2012, 83.)

### 3.7 Pilvipalvelujen vertailua

Tämän alaluvun tarkoituksena on verrata eri pilvipalveluiden hintoja ja palveluja. Vertailun tavoitteena on löytää Kuopion Oppaat ry:lle ja SH Traveledu Oy:lle sopivin vaihtoehto uusien opastusmateriaalien jakokanavaksi. Vertailtaviksi ominaisuuksiksi valittiin palveluiden ilmaisuus, lisätilan hinta, suojaus, synkronointi ja mobiilisovelluksen olemassaolo. Palveluiden tarjoajiksi valittiin Dropbox-, Google Drive-, Box- ja iCloud-tallennustilapilvipalvelut, joista Dropbox- ja Box-palvelut ovat omia yrityksiään, kun taas Google Drive ja iCloud kuuluvat Google ja Apple korporaatioihin (Box 2014, Dropbox 2014, Apple 2014, Google 2014b).

Vertailuun valitut palvelut ovat tämän hetken suurimpia ja käytetyimpiä SaaS-mallin mukaisia tallennustilapilvipalveluita. Nämä palvelut ovat tarkoitettu käytettäväksi suurille käyttäjämäärille ja ne perustuvat valmiisiin sovelluksiin. Ensisijaisena perusteluna mallivalinnalle on, että tämän opinnäytetyön tilaajat voivat käyttää pilvipalvelua vaivattomasti ja sen tulee olla kohderyhmän tietotekniset taidot huomioiden helpokäyttöinen.

Myös kustannukset eli palveluiden ilmaisuus ja mahdollisen lisätilan hinta ovat tärkeitä kriteereitä pilvipalveluvertailussa. Vaikka yrityksellä ja yhdistyksellä onkin tuloja, niiden ei ole taloudellisesti järkevää sijoittaa sellaiseen, minkä saa ilmaisena palveluna. Lisätilan hinta valittiin vertailukriteereiksi koska uuden materiaalin käyttö saattaa laajentua muihinkin tuotteisiin ja palveluun on myöhemmin mahdollista tallentaa esimerkiksi kuvamateriaalia.

Suojauksen taso on tärkeää huomioida tietotekniikan yhteydessä. Tiedostojen häviäminen tai tietojen varastaminen ovat epämiellyttäviä kokemuksia. Synkronointiominaisuus tarkoittaa sitä, että palvelu automaattisesti päivittää kaikki muutokset ja uudet tiedostot jokaiseen päätelaitteeseen. Tämä on olennaista tiedostojen ajantasalla pysymiseen.

Vertailun viimeisenä ominaisuutena on mobiilisovellusmahdollisuus. Se ei ole niin tärkeä kriteeri kuin muut, mutta se lisää pilvipalvelun käyttömahdollisuutta. Mobiilisovelluksen avulla Kuopion Oppaat ry:n jäsenet voivat selata tulevaisuudessa esimerkiksi kuvia, tarkistaa opastuskohteiden tietoja tai toisten oppaiden yhteystietoja.

Vertailtava materiaali on kuvattu taulukossa 2. Eri ominaisuuksien tiedot on haettu pilvipalvelutarjoajien internetsivuilta heinäkuussa 2014 (Box 2014, Dropbox 2014, Apple 2014, Google 2014b). Vaa-

katasossa taulukkoon on sijoitettu pilvipalvelutarjoajat ja ominaisuudet löytyvät vasemmalta pysty-suorassa.

Taulukko 2. Tallennustilapilvipalveluiden vertailua

Pilvipalvelut vertailussa				
Tallennustila -palveluntarjoajat				
Ominaisuudet & hinnat	Dropbox	Google Drive	Box	iCloud
Ilmainen (tilarajaan asti)	On (2 + 16* Gb)	On (15 Gb)	On (10Gb)	On (5 Gb)
Lisämaksu / kuukausi	9,99e / 100 Gb	\$ 1,99 / 100 Gb	\$ 5 / 100 Gb	6,66e / 50 Gb
Suojaus	256-bit AES	128-bit AES	256-bit AES	128-bit AES
Synkronointi	On	On	On	On
Mobiilisovellus	On	On	On	On

\*500 Mb kutsutusta käyttäjästä, joka asentaa Dropboxin aina 16GB asti

Vertailtaessa tilaominaisuutta on paikallaan konkretisoida käytettyjä mittayksiköitä. Keskivertokuvan koko on noin 2,5 Mb (megabittiä), ja tekstitiedostot jäävät yleensä alle 500 Kb (kilobittiä). Yksi GB (gigabitti) on 1000 Mb (megabitti) ja 1 Mb on puolestaan 1000 Kb (kilobittiä). Toisin sanoen, kuviksi ja tekstitiedostoiksi muutettuina palveluiden koot ovat seuraavat: Dropboxiin mahtuu 800 kuvaa tai 4000 tekstitiedostoa, Google Drive -palveluun 6000 kuvaa tai 30 000 tekstitiedostoa, Box-palveluun 1 600 kuvaa tai 20 000 tekstitiedostoa ja iCloud-palveluun 2000 kuvaa tai 10 000 tekstitiedostoa. Vertailu osoittaa, että eniten ilmaista tilaa tarjoaa Google Drive -palvelu. Maksullisen lisätilan puolesta edullisin vaihtoehto on Box. Dropbox tarjoaa ilmaista lisätilaa uusista kutsutuista käyttäjistä, ja tätä mahdollisuutta muilla palveluilla ei ole.

Suojauskohdassa esille nouseet 256-bit AES ja 128-bit AES ovat suojausmetodeja. Advanced Encryption Standard (AES) on eräänlainen tiedostojen salaukseen ja sen purkamiseen kehitetty algoritmi, jota käytetään esimerkiksi Yhdysvaltojen hallituksen tiedostojen salaamisessa. Koska pilvipalveluiden tarjoajat ovat vastuussa palveluidensa turvallisuudesta, sitä on korostettu suojausmenetelmien avulla. Algoritmi sekoittaa tiedoston datan, ja vain oikealla salasanalla se paljastuu. 128-bit ja 256-bit kertovat algoritmin sekoittamis- ja laskemistehokkuudesta, joista suurempi eli 256 on tehokkaampi. (McCaffery 2003.) Suojaustasoltaan sekä Dropbox- että Box-palvelut tarjoavat vahvemman suojan verrattuna muihin pilvipalveluihin.

Synkronointi, eli tiedostojen päivittyminen automaattisesti kaikkiin päätelaitteisiin ja päätelaitteilta pilvipalveluun, löytyy jokaiselta palveluntarjoajalta. Samoin mobiilisovellusmahdollisuus on kaikilla pilvipalveluilla. Eroavaisuuksia palveluissa näiden ominaisuuksien osalta ei ollut.

Vertailu osoittaa, että Kuopion Oppaat ry:n käyttöön sopivin pilvipalvelutallennustila on Dropbox. Sen vahvuutena tässä vertailussa on, että Dropbox tarjoaa lisää tilaa jokaisesta kutsutusta käyttäjästä, joita Kuopion Oppaat ry:n jäsenet tulevat olemaan. Näin yhdistys tulee samaan runsaasti lisätilaa

ja näyttää siltä, ettei maksulliselle lisätallennustilalle ole tarvetta. Palvelun suojaus on myös parhaimmista, joka lisää sen käyttöturvallisuutta.

## 4 KUOPION OPPAAT RY:N MATERIAALI

Tässä opinnäytetyössä käytettävällä *materiaalilla* tarkoitan oppaiden käyttämiä tietoja, tietolähteitä, kartoja ym. dokumentteja, joiden pohjalta he laativat opastuksensa. Tässä luvussa esittelen Kuopion Oppaat ry:n materiaalin lähtökohdat: miten sitä on kerätty ja pidetty ajan tasalla ja missä yhdistyksen materiaalia on säilytetty. Lisäksi nostan esille nykyisten käytänteiden ongelman eli kysymyksen siitä, miten materiaalien päivittäminen, uudistaminen ja jakaminen voisi tapahtua toisin. Luvun tavoitteena on esitellä Dropbox-pilvipalvelua muutosratkaisuna Kuopion Oppaat ry:n materiaalien tallentamiseen, päivittämiseen, uudistamiseen ja jakamiseen. Pääluvun lopussa esittelen materiaalin käyttöä koskevia asioita.

### 4.1 Lähtökohdat

Kuopion Oppaat ry:n nykyinen opastusmateriaali on lähinnä yksilöiden kokoamaa tietoa yhteisistä lähteistä. Tämä tieto on alustavasti opeteltu joko matkaoppaan tutkinnossa tai matkailuoppaan ammattitutkinnossa, jonka suorittaminen vaaditaan auktorisoidulta paikallisoppaalta. Lisäksi yksittäisen oppaan tietoja on kartuttanut Kuopion Oppaat ry:n toiminnassa mukana oleminen, eli osallistumalla tutustumiskäynteihin eri kohteisiin ja yhdistyksen järjestämiin koulutuksiin ja tapahtumiin. Näistä elementeistä syntyy monenlaista erilaista materiaalia, koska jokainen yksilö päivittää itse oman materiaalinsa osallistumisensa mukaan. Yhdistys omistaa myös aiheeseen kuuluvaa kirjallisuutta, jota tällä hetkellä säilytetään Voiportissa, joka on Kuopion keskustan asukastupa. Kirjallisuus käsittelee Kuopiota ja sen kohteita, joten oppaat voivat käydä lainaamassa näitä teoksia ja siten päivittää tai lisätä tietojansa. Lisäksi suurin osa oppaista päivittää itse omaa materiaaliinsa vapaa-ajallaan satunnaisilla tietolähteillä, esimerkiksi kaupungin valtuustonkokouksissa tai tuttavien tarinoiden kautta.

Oppaiden kuuluu antaa niin sanotuilla harjoituskiirroksilla aktiivisuusnäyttöjä muutamien vuosien välein. Näillä he osoittavat, että heidän tietonsa ja taitonsa ovat ajantasalla. Myös tutkinnon suorittamisen aikana tehdään harjoituskiirroksia. Niiden aikana kukin opastaa vuorollaan, mutta he eivät tiedä etukäteen, minkä kohteen he saavat opastettavaksensa. Tämä metodi on hyvä tiedonjakokanava, koska näin oppaat voivat poimia parannuksia toisiltaan omaan materiaaliinsa. Toisaalta tämä on myös ainut tapa, miten Kuopion Oppaat ry:n tiedot ovat olleet sisäisessä jaossa tähän asti.

Lähtökohtana materiaaleissa on ollut, että jokainen Kuopion Oppaat ry:n opas omistaa oman versionsa opastusmateriaalista, mutta näissä materiaaleissa oleva sisältö on suurimmissa osin samoista lähteistä peräisin. Tähän nykyiseen toimintatapaan haetaan tämän opinnäytetyön kautta muutosta. Sen aikana syntyvän uudistetun materiaalin on tarkoitus olla yhtenäinen. Tarkoitus ei ole tehdä ”sanaista sanaan” etenevää käsikirjoitusta, vaan koota yksittäisten oppaiden ja yhdistyksen omista materiaaleista samaan muotoon ja samaan paikkaan päivitetty versio. Uudistettu materiaali jaetaan pilvipalvelun kautta, jolloin se on kaikkien yhdistyksen oppaiden käytössä ja he voivat lukea, käyttää ja päivittää sitä omien ja yhteisten tarpeiden mukaisesti.

## 4.2 Materiaalin laadinta ja tarpeet

Matkailun ohjelma- ja opaspalvelut kirjassaan Pauli Verhelä esittelee opastusmateriaalin kehityksen (kuva 2). Materiaalin kehitys alkaa tiedonhankinnasta eli reiteistä, taustoista ja tarinoista. Tämän jälkeen opas kokoaa näiden pohjalta käsikirjoituksen, jota hän tulee käyttämään opastuksissaan. Jokaiselle opastukselle laaditaan opastussuunnitelma ryhmän kiinnostusten ja tarpeiden mukaisesti, jolloin opas suodattaa käsikirjoituksesta itselleen ryhmäkohtaisesti kerrottavat asiat. (Verhelä 2014.) Kuopion Oppaat ry:lle kehitetyn uuden materiaalin on tarkoitus toimia sekä tiedonhankinnan osana että apuna opastussuunnitelman laatimiseen ja yhtenäisenä käsikirjoituksen pohjana. Juuri tähän tarpeeseen uusi päivitetty materiaali pyrkii vastaamaan. Lisäksi pyritään vaikuttamaan edellisessä kappaleessa (4.1) esitettyyn ongelmaan.

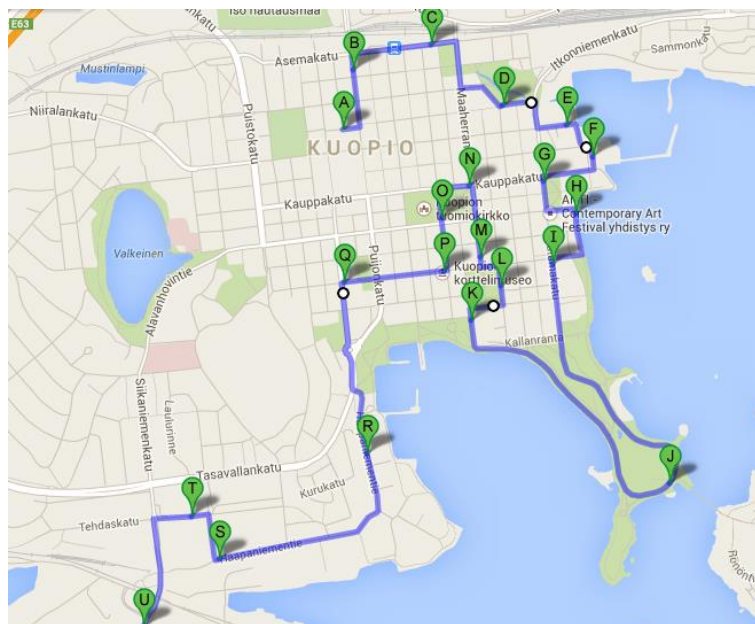


Kuva 2. Opastusmateriaalin kehittyminen (Verhelä 2014).

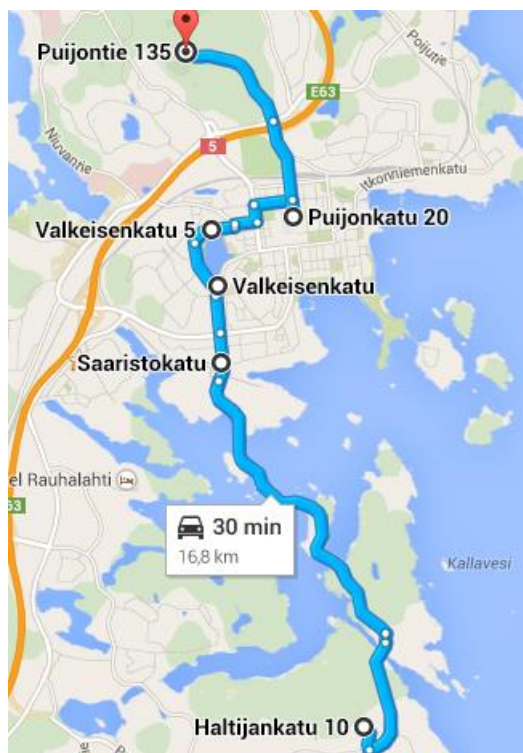
Tässä opinnäytetyössä uudistettu opastusmateriaali laaditaan SH Traveledu Oy:n tarjoaman peruskierroksen "Kallaveden Kuopio" -ympäri. Tähän valintaan päädyttiin, koska opastuskierros on SH Traveledu Oy:n myydyin tuote. Kierros on kiertoajelu, joka suoritetaan linja-autolla. Se on myös ensimmäinen kierros, jota yleensä tarjotaan opastuksiin sen joustavuuden takia. Kierrokseen on mahdollista sisällyttää museo- ja kahviläkäyntejä, Puijon tornissa vierailu ja sen aloitus- ja päätöspisteet ovat muokattavissa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Opinnäytetyöntekijänä olen jalkautunut havainnoimaan kyseistä opastuskierrosta useaan kertaan kesän 2014 aikana. Näillä kierroksilla olen pyrki-

nyt eläytymään jossakin määrin sekä asiakkaan että oppaan rooliin ja samalla olen yrittänyt poimia reitin varrelta opastetut kohteet ja niistä kerrotut tiedot ja tarinat.

”Kallaveden Kuopio” -kierros sisältää Kuopion kaupunkialueen tärkeimmät kohteet. Se alkaa pisteestä A (kuva 3) ja päättyy Puijolle, joka on punaisen neulan kohdalla (kuva 4). Kierroksen läpiajossa kestää noin 1,5 tuntia, ja sen pelkistetty ajoreitti on keskusta–Maljalahti–satama–Väinölänniemi–keskusta–Haapaniemi–Saaristokaupunki–Niirala–keskusta–Puijo.



Kuva 3. "Kallaveden Kuopio" reitti osa 1 (Google 2014a.)



Kuva 4. "Kallaveden Kuopio" reitti osa 2 (Google 2014a.)



Opastusmateriaalin on tarkoitus olla sellaisessa muodossa, että kaupunkioppaan opastuksen rakenne (ks. kuvio 1) säilyy eheänä. Materiaalin alkuun kuuluu muun muassa kartat reitistä (kuvat 3 ja 4), jotka opas voi halutessaan jakaa osallistujille. Kerrontaosio on materiaalin sekä opaspalvelun ydin. Sen laatimisessa pitää huolehtia, että faktatiedot ovat oikein ja ajantasalla olevia, mutta myös siitä, että materiaali sisältää runsaasti tarinoita asiakkaiden kiinnostuksen ylläpitämiseksi. Lopetukseen kuuluvaan kysymysosioon materiaali toimii myös hyvin muistin tukena. Esimerkiksi opastuskiertok-sella asiakas saattaa kysyä sellaista asiaa, jonka opas on unohtanut kertoa tai jota hän ei juuri sillä hetkellä muista. Näin tietoa on mahdollista tarkistaa nopeasti materiaaleista esimerkiksi käyttäen mobiilisovellusta.

Materiaali etenee kronologisessa eli aikajärjestyksen mukaisessa muodossa, joka tässä määräytyy reitin etenemisjärjestyksestä. Näin oppaan on vaivatonta löytää tarvitsemansa materiaalit ja käyttää niitä. Hän voi myös poimia materiaalista uusia tietoja tai päivittää vanhoja kohteiden mukaisesti, jolloin ne ovat nopeasti löydettävissä ja navigoitavissa reitin etenemisjärjestyä noudattaen.

Materiaaliin pyritään keräämään monipuolisesti tietoa aineista eri aloilta, jotta asiakaslähtöisyys voidaan huomioida ja palvella esimerkiksi ryhmiä heidän toivotteinsa mukaisesti mahdollisimman hyvin ja laadukkaasti. Tätä edistetään sillä, että uudistetussa materiaalissa jaotellaan faktatietoa ryhmiksi. Tällaisia tietoluokkia voivat olla esimerkiksi seuraavat: uskonnolliset, arkkitehtuuriset, historialliset, kulttuurilliset, urheilulliset ja yleiset tiedot kohteista.

#### 4.3 Sopivin pilvipalvelu

Luvussa 3.3.1 tehtiin vertailu eri pilvipalvelutallennustiloja tarjoavien palveluiden välillä. Sen tavoitteena oli löytää Kuopion Oppaat ry:lle sopivin pilvipalvelu, ja parhaiten heidän tarpeisiinsa vastasi Dropbox-palvelu. Lopulliseen päätökseen vertailun lisäksi vaikutti myös oma käyttännön kokemukseni näistä palveluista (ks. luku 4.3).

Pilvipalveluosoissa (luku 3) käsiteltiin muun muassa palveluiden tuomia hyötyjä ja riskejä yritys- ja organisaationäkökulmasta. Dropboxin käyttöönottoaminen ei vaadi taloudellisia investointeja tai erityisiä laitehankintoja Kuopion Oppaat ry:ltä tai SH Traveletu Oy:ltä. Lisäksi Dropboxin muut käyttöliittymät ovat myös helppokäyttöisiä. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, ettei käyttäjän tarvitse opetella käyttämään palvelua erilailla esimerkiksi internet-selaimessa, mobiililaitteessa, tabletissa ja tietokoneen omana kovalevynä. Dropboxin heikkoutena voidaan pitää sitä, ettei sillä ole mahdollista tehdä samanaikaista tiedostojen muokkausta. Eri käyttäjät eivät voi dokumentoida tai kirjoittaa omilta päätelaitteiltaan yhtäaikaaisesti, kuten esimerkiksi Google Drive -palvelussa olisi mahdollista toimia. Vahvuutena Dropbox-palvelussa on, ettei kansioihin linkitetyillä käyttäjillä ole enimmäismäärää (Dropbox 2014). Tämä mahdollistaa sen, että jokainen Kuopion Oppaat ry:n jäsen pääsee halutessaan selaamaan tietoja ja käyttämään palvelua.

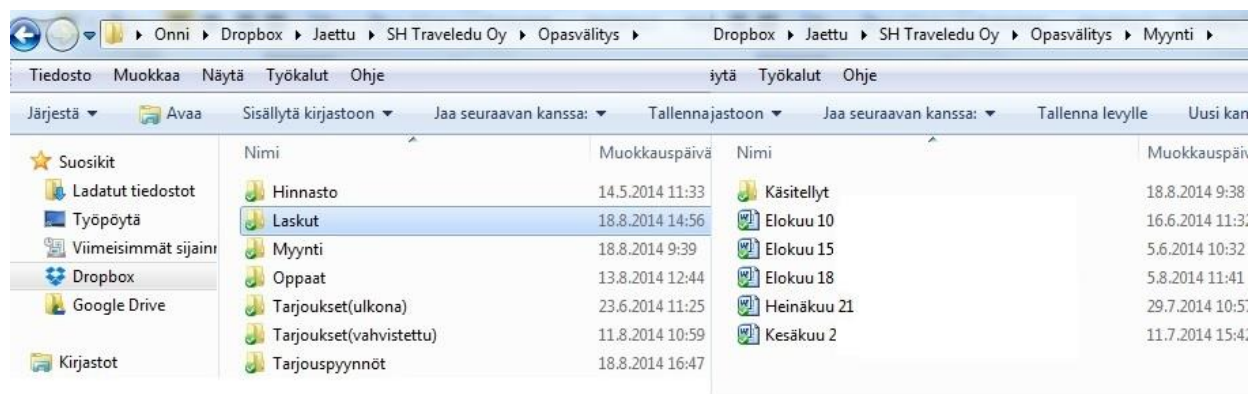
#### 4.4 Pilvipalvelun käyttö

Tämän luvun aluksi kerron omista kokemuksistani Dropbox-palvelun käyttäjänä. Kuvaamani kokemukset olen saanut suorittaessani restonomiopintoihin kuuluvaa syventävää harjoittelua SH Traveledu Oy:ssä kevään ja kesän 2014 aikana. Tavoitteenani on kokemuslähtöisesti esitellä Dropboxin käyttöä ja sen tarjoamia mahdollisuuksia. Harjoitteluni aikana opettelin monipuolisesti käyttämään Dropbox-palvelua ja sen eri toimintoja, ja näitä kokemuksiani ja taitojani olen hyödyntänyt uudistaessani opastusmateriaalia Kuopion Oppaat ry:lle. Alaluvussa 4.3.2 esittelen Dropbox-pilvipalvelun käyttöä ja sen mahdollisuuksia Kuopion Oppaat ry:lle.

##### 4.4.1 Pilvipalvelun käyttö SH Traveledu Oy:ssä

Aloittaessani harjoittelun SH Traveledu Oy:ssä sovittiin, että yrityksessä otetaan käyttöön Dropbox-pilvipalvelu. Näin yrityksen toimitusjohtaja pystyi siirtämään kaikki tarvitsemiä dokumentit palveluun, ja näin ne olivat mahdollista jakaa useammalle päätelaitteelle. Palvelu mahdollisti myös sen, että toimitusjohtaja harjoitteluni ohjaajana pystyi seuraamaan työskentelyäni vaihteittain.

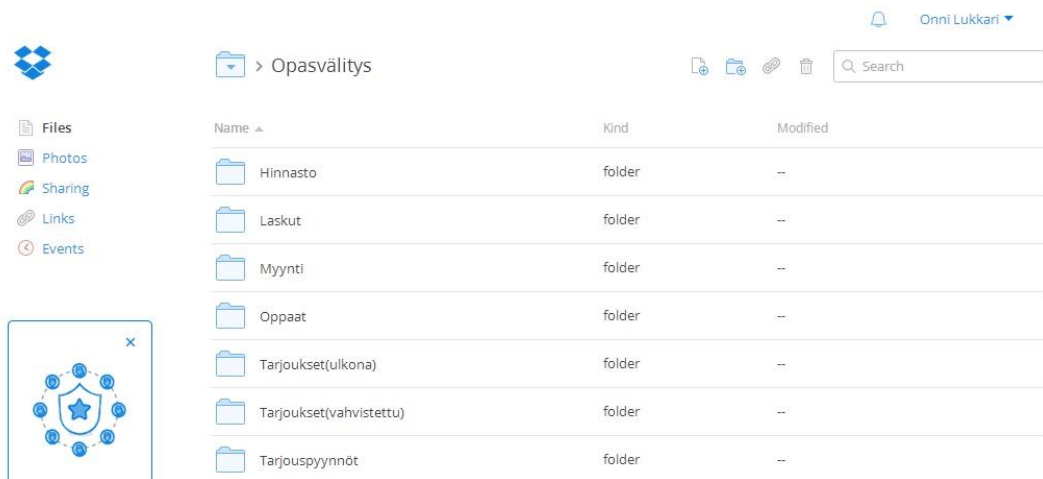
Aluksi laadin palveluun kansiorakenteen (kuva 5), jonka avulla pystyin hallitsemaan yrityksen papereja, tiedostoja ja yrityksen liiketoimintaprosesseja.



Kuva 5. Dropboxin käyttö SH Traveledu Oy:ssä

Tällaisia kansioita olivat laskutukset, palkanmaksut, myynnit ja erilaiset tarjousten käsittelyyn liittyvät toiminnot. Lisäksi näille on tarvittaessa mahdollista tehdä alakansiot (kuva 6). Näillä toiminnoilla ja luokitteluilla voidaan vaikuttaa asiakirjojen ja muiden dokumenttien hallinnan sujuvuuteen.

Kuvassa 6 on Dropbox-näkymä selaimessa avattuna. Siinä on kuva SH Traveledu Oy:n opasvälitysnäkymästä ja siihen sisältyvistä kansioista. Kyseisessä kuvassa näkymässä ovat samat kansiot kuin kuvassa 5 vasemmalla puolella.

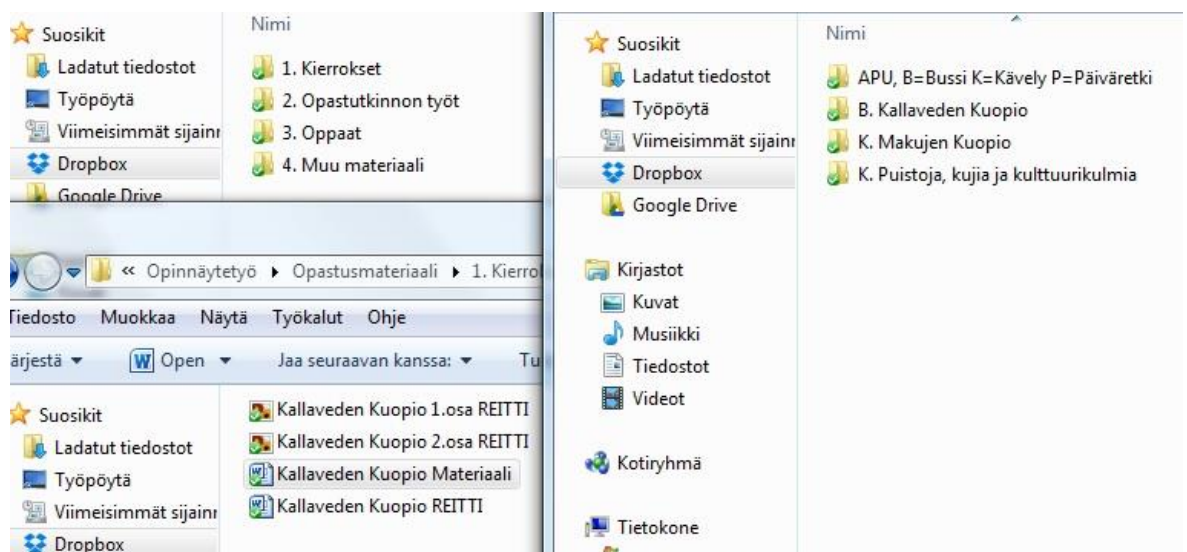


Kuva 6. Dropbox selaimessa aukaistuna

Dropbox-palvelun käyttöliittymä on tietokoneelle asennettuna täysin identtinen kovalevyn toiminnan kanssa, jolloin sen käytettävyys ei vaadi uuden järjestelmän opettelemista. Koska palvelu on käytettävissä internetin kautta, voi tiedostoja lukea ja muokata kaikkialla, missä pääsy internet-verkkoon on mahdollista. Näin työskentely on paikkaan sitoutumatonta. Tästä omakohtaisena esimerkkinä on opastuslaskun laatiminen ja lähettäminen bussimatalla Kuopion keskustasta Neulamäkeen.

#### 4.4.2 Pilvipalvelun käyttö Kuopion Oppaat ry:ssä

Ensisijaisesti ja aluksi Dropbox-pilvipalvelua käytetään Kuopion Oppaat ry:ssä opasmateriaalien säilyttämiseen, uudistamiseen ja jakamiseen (kuva 7). Tässä opinnäytetyössä uudistetaan ja päivitetään "Kallaveden Kuopio"-kierroksen materiaalit (kuva 8), ja jatkossa on mahdollista tehdä samoin myös muille, jo valmiina oleville opastusmateriaaleille.

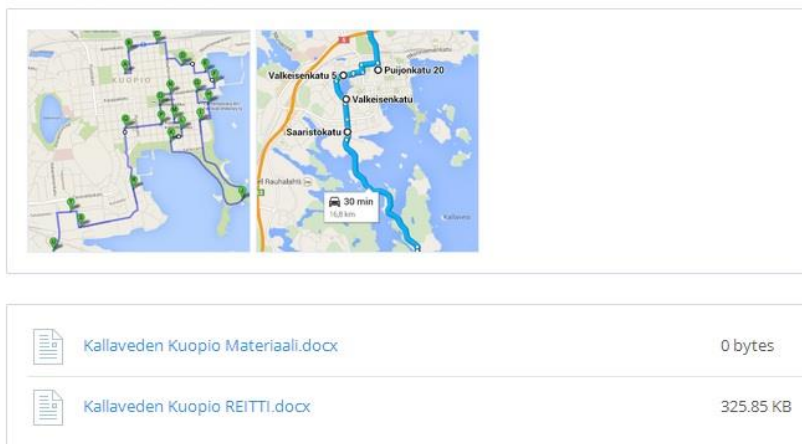


Kuva 7. Palvelun käyttöliittymä tietokoneella

Lisäksi palveluun voisi kerätä oppaiden yhteystiedot ja jokainen opas voisi laatia itsestään lyhyen profiilin tai esittelyn, jossa hän toisi esille omia vahvuuksiaan ja erityisiä mielenkiinnon kohteitaan. Näitä tietoja voitaisiin hyödyntää opasmyynnissä. Palveluun voisi kerätä myös opastutkintojen työt ja muut koulutusmateriaalit, jolloin tietojen jakaminen olisi avointa ja niistä hyötyisi mahdollisimman moni palvelun käyttäjä. Dropboxiin on myös mahdollista perustaa kuvapankki tai muita vastaavia kansioita tarpeen mukaan. Tällainen voisi olla esimerkiksi yhdistyksen ”sähköinen leikekirja”.

Materiaalien päivitys tarkoittaa tietojen muokkaamista ajantasalle. Osa opastusmateriaalien tiedoista pysyy muuttumattomana, ja osa vanhentuu kaupunkikuvan muuttuessa ja kehittyessä tai esimerkiksi uuden tutkimustiedon johdosta. Tästä syystä Dropboxin opasmateriaalia ja muita materiaaleja sekä tiedostoja on päivitettävä. Tätä varten päivityksiä tekevä henkilö tarvitsee muokkausoikeudet.

#### B. Kallaveden Kuopio



Kuva 8. B. Kallaveden Kuopio -kansion sisältö linkin kautta katseltuna selaimessa

Dropboxissa tiedostojen jakotapoja on kahdenlaisia. Näitä nimetään ”*can view*” (kuva 8)- ja ”*can edit*” (kuva 6)-toiminnoiksi. Ensimmäinen jakotapa antaa mahdollisuuden lukea tiedostoja ja jälkimmäinen mahdollisuuden myös muokata tiedostoja. Dropboxin yksi ominaisuus on, että käyttäjiä voidaan kutsua katsomaan tai muokkaamaan tiedostoja. Tämä onnistuu siten, että halutusta kansioista tai tiedostosta luodaan linkki, joka lähetetään sähköpostitse tai esimerkiksi kopioidaan jaettavaksi Facebook-sivulle. Materiaalin käyttämiseen ei siis tarvitse välttämättä luoda Dropbox-tunnuksia, mutta Kuopion Oppaat ry:n jäseniä kannustetaan tähän, jotta palvelulle saadaan enemmän lisä- eli tallennustilaa.


Otettaessa käyttöön Dropbox-palvelu Kuopion oppaat ry:ssä on tarkoituksena aluksi rajoittaa muokkausoikeuksia. Tämä siksi, että pilvipalvelu on uusi työtila ja samalla yritetään välttää vahingossa tapahtuvia tiedostojen poistamisia. Kuopion Oppaat ry päättää, kuinka muokkaamisoikeuksia jaetaan, mutta suositeltavaa olisi, että tiedostojen muokkaus menisi ainakin aluksi oikolukijan ja tietoteknisiltä taidoiltaan varman henkilön kautta palveluun.

Tarkoituksena on, että kaikki Kuopion Oppaat ry:n jäsenet saavat käyttöönsä *"can view"*-toiminnon (katso kuva 8), joka oikeuttaa materiaalien lukemiseen ja käyttämiseen. Dropbox-kutsulinkki jaetaan sähköpostin kautta, jotta jäsenet voivat liittyä palveluun. Siirtyminen Dropboxin käyttäjäksi vaatii hieman opettelua, mutta se antaa uudenlaisen työtilan ja työvälineen kehittää ja uudistaa opastusmateriaaleja ja jakaa tietoja ja luoda uusia toimintatapoja yhdessä muiden yhdistyksen jäsenten kanssa.

#### 4.5 Dropbox-materiaalin käyttäminen ja ohjeistus

Dropbox-materiaalin käyttäminen ohjeistetaan Kuopion Oppaat ry:lle erillisellä ohjeella (LIITE 1) ja lisäksi myöhemmin järjestettävässä tilaisuudessa. Tämä pidetään siten, että kaikki opastavat henkilöt pääsevät tutustumaan materiaalin ja Dropboxin käyttöön digitaalisena työkaluna. Ohjeessa oppaille näytetään vaihe vaiheelta, kuinka Dropbox asennetaan ja kuinka sitä käytetään. Samalla ohje esittelee materiaalin oikeaoppisen käytön, käyttötarkoituksen ja päivitettävyyden oppaille sekä palvelun muita mahdollisia käyttötarkoituksia, joita Kuopion Oppaat ry voi käyttää halutessaan tulevaisuudessa.

Materiaali on luotu siten, että kierroksen varrella olevat opastettavat alueet on luokiteltu pääotsikoihin ja alueiden erilliset kohteet omiin kappaleisiinsa. Tarkoituksena on, että jokainen kappale pitää sisällään perustiedot, eli faktat, ala-kohtaista tietoa värikoodein jaoteltuna sekä tarinoita kohteesta. Näin opastuksen rakenne (kuvio 1) säilyy ehjänä ja asiakaslähtöisyys saadaan esille. Kuva 9 esittää materiaalin sisällysluetteloa ja kuinka sen alueet sekä kohteet jakautuvat. Kuvassa 10 on esillä materiaalissa oleva värikoodi kartasto asiakaslähtöisille tiedoille.



References Mailings Review View	
Paragraph Styles	
<p>traveledu <a href="mailto:kuopionuide@gmail.com">kuopionuide@gmail.com</a> +358 44 737 1449 Kuopion oppaat ry - Opastusmateriaali</p>	
1. Kuopio	5
Kaupunki	5
Historia	5
Tulevaisuus	6
2. Puijonkatu & Asemakatu	7
Kaupungintalo	7
Veistos	7
Junarata ja -asema	8
3. Maaherrankatu & Minna Canthin puisto	9
Minna canth & patsas	9
Teatterisuunnitelma	9
Päiväkoti	10
4. Hapelahteen lähilähiö-alue	10
Puisto	10
Vankila	10
5. Satama-alue	11
Majalahden asuinalue	11
Vanhat makasiinit & satama-alue	11
Tapahutumat	12

Kuva 9. Materiaalin sisällysluettelo

Faktat & Tarinat (perusteksti, musta)

Kulttuuri (punainen)

Urheilu (sininen)

Ympäristö (vihreä)

Yhteiskunta (keltainen)

Uskonto (purppura)

Historia (ruskea)

Kaikki muu (harmaa)

Kuva 10. Värikoodisto

Materiaali on järjestetty niin, että ensin esitellään faktatieto. Niiden jälkeen ovat vuorossa muut alakohtaiset tiedot värikoodein merkittyinä. Tarinan teksti on kursivoitu, jotta se erottuisi muista teksteistä paremmin. Jokaisen kohteen lopuksi on esitelty lähde, josta saatu tieto on peräisin. Lähteiden tarkka sijoittelu tekstiin oli alkuperäinen suunnitelma, mutta se teki tekstistä sekavaa ja katkonaista ja näin päädyttiin nykyiseen ratkaisuun.

Kuva 11 on esimerkki materiaalin muodosta. Siinä näkyvät lähdemerkinnät kohteiden jälkeen, tarinat kursivoituna, teemafaktat värikoodein merkittyinä ja katkelma perustekstistä. Kuvassa ylhäällä kohteena on Hannes Kolehmainen ja alempana näkyy Väinölänniemen otsikko. Alueena nämä kohteet kuuluvat Väinölänniemeen.

**Kulttuuri** Patsaan on veistänyt Heikki Konttinen vuonna 1952, ja sen nimi on Hannes Kolehmainen

Kansainvälisen yleisurheiluliiton Hall of Fame perustettiin vuonna 2012. Kuopiolainen Hannes Kolehmainen on tällä listalla toisena suomalaisista.

Veljiensä kanssa Hannes perusti urheiluseuran Köntykset ja harjoitteli määrätietoisesti kesällä sekä talvella. Kesällä juosten, painien, metsästäen ja yleisurheilua harrastaen ja talvisin hiihtäen.

#### LÄHTEET:

Kuopion Museo 2014. Hannes Kolehmainen [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: <http://kuopionmuseum.fi/kolehmainen2014>

Yleisurheilu 2014. Hannes Kolehmainen [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: <http://www.yleisurheilu.fi/sivut/hannes-kolehmainen>

Kuopion taidemuseo 2014. Kuopion patsaat. [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: <http://taidemuseo.kuopio.fi/kuopion-patsaat>

#### VÄINÖLÄNNIEMI

Väinölänniemi on suosittu urheilu- ja virkistysalue sekä yksi Kuopion keskustan kaupunginosista. Alue on aikaisemmin tunnettu Kinnulan- tai Pappilanniemenä. Väinölänniemellä on yleisurheilu- ja jalkapallostadion, jossa on 2000 hengelle katsomot, lentopallokenttiä, koripallokenttiä, kuusi massakenttää tennikseen, uimala ja hyppytorni. Alueella on myös Peräniemen kasino ja kesäisin kioskeja ja jäätelökojuja. Talvisin Väinölänniemeä kiertävät hiihtoladut ja luonnonjääluiistelurata.

**Yhteiskunta** Väinölänniemi on Suomen vanhimpia kaupunkipuistoja. Väinölänniemi oli pappilan maita alunperin ja vuonna 1858 kun se liitettiin Kuopion kaupunkiin, alkoi sen kehittäminen ja kunnostaminen heti. Alueella on ollut teatterihuone, soittoala ja kylpylä. Kylpylä lopetti toimintansa vuonna 1928 ja teatterihuone paloi vuonna 1967.

#### Kuva 11. Esimerkki materiaalista

Kappaleessa 4.2. esitelty opastusmateriaalin kehittyminen (kuva 2) on vaikuttanut materiaalin lopuliseen muotoon. Materiaali ei itsessään ole suoranaista opastekstiä, eikä sitä voi käyttää sellaiseenaan, vaan jokainen oppaista jalostaa sen omaan käsikirjoitukseensa opastussuunnitelman mukaisesti. Jokainen opas tulee käyttämään materiaalia eri tavoin, mutta työvälineenä sen on tarkoitus helpottaa heidän oman käsikirjoituksensa kokoamista.

Materiaalin nykyisessä ja valmiissa muodossa on muutamia puutteita. Materiaalin sisältöä suunnitellakseni rakensin sen alueet ja kohteet sen mukaan, mitä kesällä 2014 järjestetyillä kiertojen kerrottiin. Koska kaikista näistä kohteista en löytänyt tietoa tai sellaista tietoa, mikä olisi luotettavasta lähteestä, on materiaalin jätetty muutamia kohteita tyhjäksi. Nämä tyhjät kohteet on tarkoitus antaa oppaille ensitöikseen päivitettäviksi, jotta materiaalin käyttäminen tulisi tutuksi. Kokemuksesta tiedän, että heillä on omasta takaa materiaalia olemassa, joka on saatu Kuopion Oppaat ry:n järjestämällä tutustumiskäynneillä eri kohteisiin Kuopiossa. Oppailla on myös varmasti laajempaa tietoa tiettyistä kohteista, joita materiaalissa on esitelty. Tarkoituksena ja toiveena olisi, että heti materiaalin tultua käyttöön, he täydentäisivät sitä, jolloin sen hyödyllisyys ja käytettävyyks tulisi paranemaan.

Kun oppaat alkavat päivittää materiaalia, on heidän muistettava lähteiden luotettavuus ja asian sisältö. Esimerkiksi Suomen sodasta Kuopiossa -aiheesta löytyy runsaasti materiaalia, mutta kaikki tieto ei välttämättä ole oleellista. Käyttämäni dokumentoidut lähteet ovat peräisin internetistä, mutta oppaat voivat käyttää lähteinään erilaisia luentoja ja vierailukäyntejä. Nämä vierailukäynnit ovat Kuopion Oppaat ry:n toimintasuunnitelman mukaisia ja kuuluvat oppaiden ammattitaidon ajatasalla

pitämiseen. Esimerkiksi kesän alussa Kuopion asuntotoimenjohtaja Hannu Harjunheimo piti oppaille kierroksen, jossa hän kertoi tulevista uusista asuinalueista ja vanhojen asuinalueiden ja kaupunginosien kehityksestä. Myös tarinaosuuksia materiaaliin pitäisi lisätä oppaiden puolesta. Nyt materiaalista löytyvät vain tarinat, joita löysin fakta- ja teematietoja kirjoittaessani.



## 5 JATKOTUTKIMUSAIHEITA JA MATERIAALIN JALOSTUSTA

SH Traveledu Oy:n tuotevalikoimasta löytyy myös muita kierroksia, kuten ”Makujen Kuopio”, joka on teemallinen opastus ja kävelykierros. Materiaalia voisi kehittää laajemmaksi siten, että myös nykyisten ja tulevien kierroksien materiaalit saataisiin päivitettävään muotoon ja pilvipalvelun kautta kaikille oppaille jaettaviksi. Dropbox -palvelua yhdistys voisi tulevaisuudessa hyödyntää myös kuvapankkina, yhteystietojen jakamisessa ja koota ”leikekirjaa” sitä koskevista lehtiartikkeleista ja tapahtumista. Yhdistyksen käyttöön tehtyyn Dropbox-kansioon on valmiiksi rakennettu sisältö, jossa on esillä mahdollisia käyttötarkoituksia tulevaisuuden varalle.

Tällä hetkellä materiaali laaditaan vain suomeksi. Opastustilastoja tutkittaessa (taulukko 1) käy kuitenkin ilmi, että melkein kolmasosa opastuksista tehdään vierailia kielillä, joista yleisin on englanninkielinen opastus. Tämä antaa perustellun syyn materiaalin kääntämiselle myös englanniksi. Myös englanninkielinen materiaali pitäisi muistaa pitää ajan tasalla niin kuin suomenkielinenkin.

Olen tässä opinnäytetyössäni etsinyt vastausta seuraaviin kysymyksiin: Mikä pilvipalvelu sopii Kuopion Oppaat ry:n tarpeisiin parhaiten ja kuinka se toimii? Opinnäytetyöni konkreettisena tuloksena olen päivittänyt Kuopion Oppaat ry:n opasmateriaalia digitaaliseen muotoon ja selvittänyt Dropbox-pilvipalvelun käyttöä työkaluna yhdistyksen materiaalin tallentamiseen, päivittämiseen, uudistamiseen ja jakamiseen. Tutkimuskysymyksiin haettujen vastausten lisäksi olen pyrkinyt uudistamaan matkailualan toimintakulttuuria ja edistämään opastusten yhteisen laadun sisällöllistä parantamista. Tässä olisikin aihetta jatkotutkimukselle, jonka tehtävänä olisi selvittää, miten oppaat itse kokevat pilvipalvelun käytön ja muuttiko sen käyttöönottoaminen heidän toimintatapojaan. Lisäksi jatkotutkimuksena voisi tehdä kartoituksen siitä, kuinka muualla Suomessa opasyhdistyksissä hoidetaan materiaalin päivittäminen ja jakaminen. Samalla voisi myös kartoittaa digitaalisten työkalujen käyttöä näissä yhdistyksissä.

## 6 LÄHTEET

- AMMATTINETTI 2014. Matkaopas (Kotimaa). [viitattu: 11.8.2014] Saatavissa: [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/341\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/341_ammatti)
- APPLE 2014. iCloud help. [viitattu: 15.8.2014] Saatavissa: <https://www.apple.com/support/icloud/>
- BOX 2014. Box Help. [viitattu: 15.8.2014] Saatavissa: <https://support.box.com/hc/en-us>
- DROPBOX 2014. Dropbox Help. [viitattu: 15.8.2014] Saatavissa: <https://www.dropbox.com/help>
- GOOGLE 2014a. Google maps. Kuopio. [viitattu: 10.8.2014] Saatavissa: <https://goo.gl/maps/LUjuj>
- GOOGLE 2014b. Google Drive help. [viitattu: 15.8.2014] Saatavissa: <https://support.google.com/drive/?hl=en#topic=14940>
- GRÅSTEN HANNA. 2014. Savon Sanomat. "Näitä ei tiedä kuopiolainenkaan".[viitattu: 10.8.2014] Saatavissa: <http://www.savonsanomat.fi/savo/kirjailijoiden-tarinoista-opastettu-kierros-naita-ei-tieda-kuopiolainenkaan/1849710>
- KARUSAARI, R. ja NYLUND, A. 2010. Matkailu on cool. WSOY. Helsinki
- KORHONEN RAIJA. 2014. Kuopion kaupunki. Kuopion opastetut kaupunkikierrokset kesällä 2014. [viitattu: 10.8.2014] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/ajankohtaista/uutiset>
- KUOPION OPPAAT RY. 2011. Toimintakertomus.
- KUOPION OPPAAT RY. 2012. Toimintakertomus.
- KUOPION OPPAAT RY. 2013. Toimintakertomus.
- KUOPION OPPAAT RY. 2014. Toimintasuunnitelma.
- MCCAFFREY JAMES. 2003. MSDN Magazine. Keep Your Data Secure with the New Advanced Encryption Standard. [viitattu: 2.8.2014] Saatavissa: <http://msdn.microsoft.com/en-us/magazine/cc164055.aspx>
- NYLUND ANU. 2013. Matkailun keltainen kirja: Matkailuosaajat Suomi-kuvan lähettiläinä. Pro Gradu -tutkielma.
- OPETUSHALLITUS 2011. Matkaoppaan Ammattitutkinto 2011. [viitattu: 1.9.2014] Saatavissa: [http://www.oph.fi/download/133292\\_Matkaoppaan\\_at\\_2011.PDF](http://www.oph.fi/download/133292_Matkaoppaan_at_2011.PDF)
- OPETUSHALLITUS 2012. Erä- ja luonto-oppaan ammattitutkinto 2012. [viitattu: 1.9.2014] Saatavissa: [http://www.oph.fi/download/143070\\_Era\\_ja\\_luonto\\_opasAT\\_2012\\_987691.pdf](http://www.oph.fi/download/143070_Era_ja_luonto_opasAT_2012_987691.pdf)
- SALO IMMO. 2010. Cloud computing – Palvelut verkossa. WSOYpro. Porvoo.
- SALO IMMO. 2012. Hyötyä pilvipalveluista. Docendo. Jyväskylä.
- SH TRAVELEDU OY 2006. Liiketoimintasuunnitelma SH TravelEdu Oy.
- SH TRAVELEDU OY 2014. Sopimus Kuopion oppaat 2014.
- SUOMEN OPASLIITTO RY 2014. Toiminta. Koulutustoiminta. [viitattu: 10.8.2014] Saatavissa: <http://www.suomenopasliitto.fi/toiminta/koulutustoiminta>
- VELTE, A., VELTE T. ja ELSENPETER R. 2010. Cloud computing: A Practical Approach. The McGraw-Hill Companies. USA.
- VERHELÄ, P. ja LACKMAN, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. WSOY. Porvoo.
- VERHELÄ, PAULI. 2014. Matkailun ohjelma- ja opaspalvelut. SH Traveledu Oy.

## 7 LIITE 1 OHJE DROPBOXIN ASENTAMISEEN JA KÄYTTÄMISEEN KUOPION OPPAAT RY:SSÄ

Hei oppaat!

On ollut ilo toimia kanssanne viimeinen puoli vuotta ja toivottavasti jatkossakin vielä lisää! Mutta tässä tämä paljon toivottu ja päivitetty materiaalinne peruskierroksen ympärille nyt on!Tällä kertaa on minun vuoroni opastaa teitä käyttämään pilvipalvelua nimeltä Dropbox ja samalla pääsette käsiksi teille valmisteltuun materiaaliin.

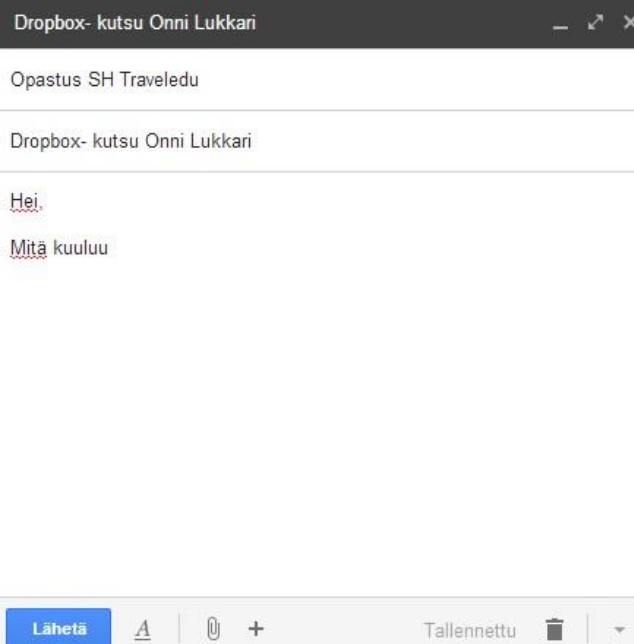
Luettehan ohjeet kokonaan ja huolellisesti läpi ennen kuin alatte toimiin, jotta palvelusta saadaan irti eniten ja sille tarkoitettulla tavalla. Jos ongelmia ilmenee, kysyttehän apua.

Seuraavat kuvat ja tekstit opastavat teitä asentamaan ohjelmiston ja käyttämään materiaalia sille tarkoitettulla tavalla:

### 1. PYYDÄ KUTSU

Lähetä [kuopioguide@gmail.com](mailto:kuopioguide@gmail.com) osoitteeseen sähköposti, jonka aiheeksi kirjoitat:

Dropbox –kutsu \*NIMESI\*

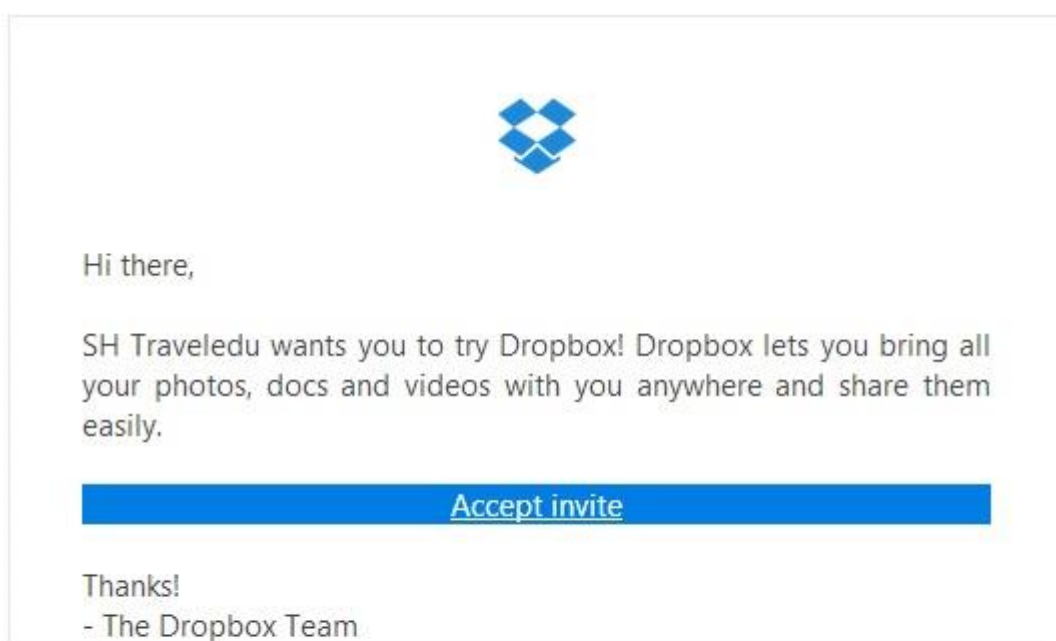


Viestillä ei ole väliä, mutta voit vaikka terveiset lähettää minulle ja Paulille.

## 2. ODOTA

Odot kunnes kutsumme sinut käyttämään Dropbox-palvelua. **ÄLÄ ASENNAA PALVELUA OMATOIMISESTI VAIKKA OSAISITKIN.** Tämä sen vuoksi, että SH Traveledu Oy:lle laadittu Dropbox-palvelun tallennustila kasvaa jokaisesta kutsun kautta ohjelman asentaneesta henkilöstä. Tämä taas mahdollistaa sen, että materiaalinne koko ja laajuus voivat kasvaa. Huomaa myös, että myös oma Dropbox-tilisi tallennuskapasiteetti kasvaa, kun liityt kutsumme kautta.

Jos sinulla on jo Dropbox-tunnus ja osaat käyttää palvelua mene kohtaan 6. MATERIAALIN SAAMINEN




If you prefer not to receive invites from Dropbox, please go [here](#).

© 2014 Dropbox

Dropbox, Inc., PO Box 77767, San Francisco, CA 94107

Kun saan/saamme sähköpostiviestisi, vastaamme sinulle viestillä, jonka sisällön pitäisi näyttää jokseenkin ylläolevalta kuvalta. Tässä kohtaa paina "Accept invite"-nappia, jotta varmistamme tilankasvun yhteisen materiaalin puolesta.

### 3. LUO TUNNUS



Dropbox

Welcome to Dropbox!

Bring your photos, docs and videos anywhere. [Take a tour.](#)

Create an account

First name

Last name

onni.o.lukkari@edu.savonia.fi

Password

☐ I agree to Dropbox terms. [Create account](#)

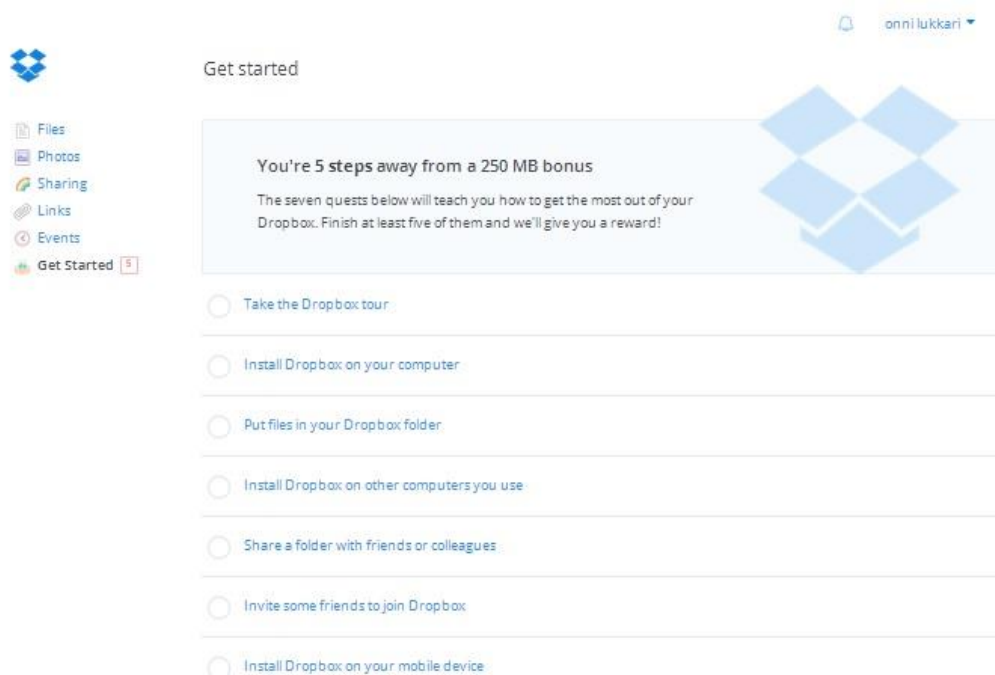
Painettuasi "Accept invite"-pitäisi sinun ohjautua yläpuolella näkyvälle sivustolle. Voi olla, että väliin tulee ikkuna siitä, minkälaisen palvelun haluat. Valitse vasemmanpuoleisin tai se, minkä alla lulee "Free".

Lisää tyhjiin kenttiin First name: Etunimesi, Last name: Sukunimesi. Sähköpostin pitäisi olla jo valmiina kentässä, ja viimeiseen eli alimpaan kenttään kirjoita salasanasasi. Huomioithan, että salasanasasi on riittävän vahva. Se ei saisi olla "salasana" tai "\*omanimi\*" yms. Salasanan olisi hyvä sisältää sekä pieniä että SUURIA kirjaimia sekä num3r01ta.

Mikäli koette pilvipalvelun hyväksi ja toimivaksi työkaluksi, sinne voitte halutessanne siirtää vaikkapa oppaiden yhteystietoja. Näin kukaan ei varmaan halua niiden päätyvän väärille henkilöille vain sen takia, että salasana ei ole ollut tarpeeksi vahva. Joten kekseliäisyys käyttöön salasanaa luodessa!

#### 4. ASENNA OHJELMA

Tunnukset luotuasi sinun pitäisi ohjautua seuraavanlaiseen näkymään:



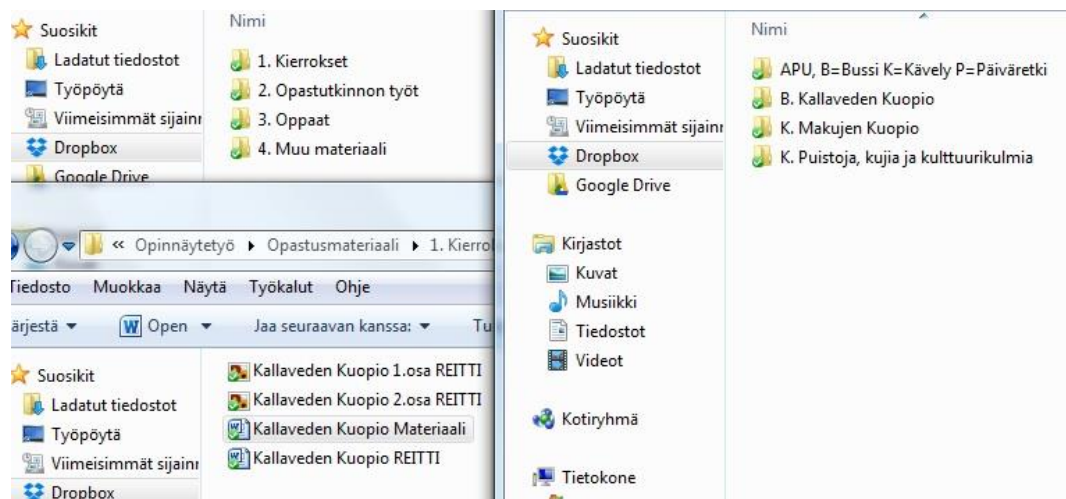
Valitettavasti palvelua ei saa suomenkielisenä, mutta menemällä kohtaan \*oma nimi\* (oikealla ylhäällä) ja klikkaamalla siitä, aukeaa valikko, josta "settings" -kohtaa painamalla pääset asetuksiin. Asetuksissa "language" kohdassa on vieressä "change" -nappi, jota painamalla voit selata muita mahdollisia kieliä.

Tässä on niin sanottu tehtävälista. Voit suorittaa tehtäviä, mutta suosittelen, jos omistat älypuheli-  
men, asentamaan ohjelmiston siihen. Tämä löytyy kyseisen puhelimen omasta kaupasta (App Store, Play Store jne.) Palkintona tehtävien suorittamisesta saa lisätilaa palveluun.

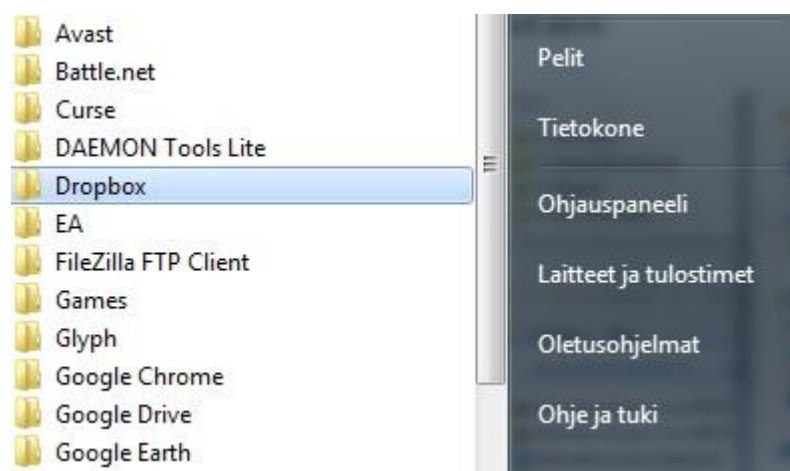
Painamalla "Install Dropbox on your computer" aukeaa latausikkuna, josta latautuu automaattisesti ohjelman asennustiedosto tietokoneellesi. Avaa lataustiedosto ja salli ohjelman asennus. Jotkut virustorjuntaohjelmistot saattavat kieltää tai estää asennuksen, mutta tässä tapauksessa voit sallia poikkeuksen ohjelmistolle.

Asennettuasi ohjelman, sinulle pitäisi tulla Dropbox-niminen sovellus näkyviin tietokoneen pääkäyttöliittymään. Itselläni on Windows 7, joten en tiedä muista käyttöjärjestelmistä, mutta aina voi soittaa ja kysyä apua. Sovellus saattaa vaatia kirjautumista sisään omilla juuri tehdyillä tunnuksillasi.

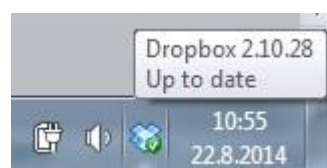
Seuraavalla sivulla muutama kuva, kuinka sovelluksen pitäisi näkyä.



Tai sovellus löytyy myös käynnistysvalikosta:



Tai alhaalta oikealta kellon vierestä:



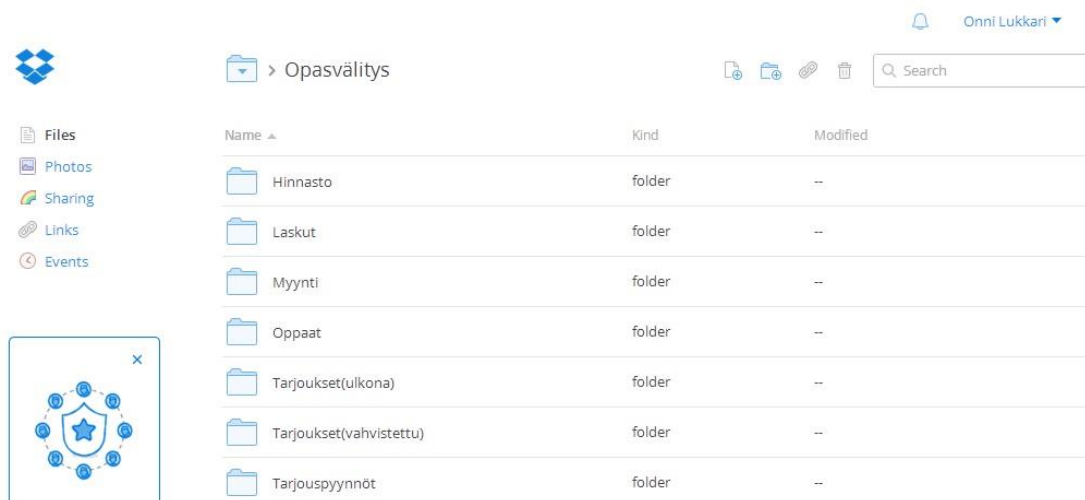
## 5. KUINKA KÄYTÄN DROPBOXIA

Dropboxin käyttö on helppoa. Asennettuasi ohjelman, voit luoda sinne kansioita, siirtää niihin tiedostoja/kuvia/videoita yms. Tämä tapahtuu samoin kuin siittäisit tietokoneen sisällä tiedostoja kansioista toisiin.

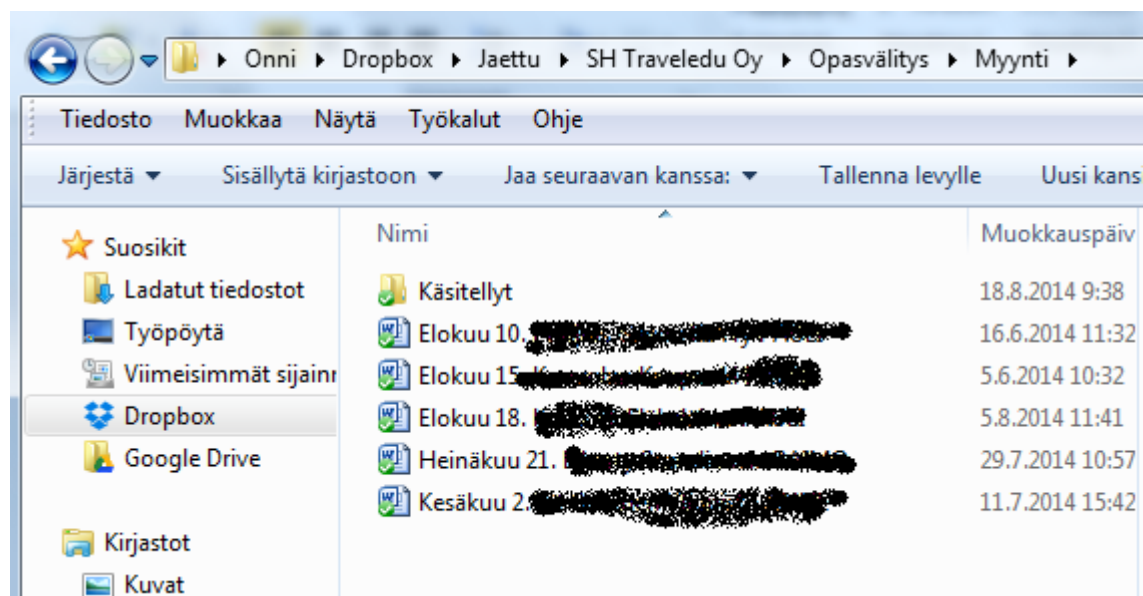
Dropboxia voi käyttää myös selaimen avulla, jokseenkin se on hitaampaa. Tämä onnistuu menemällä <https://www.dropbox.com> ja kirjautumalla omilla tunnuksilla sisään.

Pystyt myös hallinnoimaan tiedostoja muillakin laitteilla tabletit/mobiililaitteet yms. lataamalla niihin Dropbox-ohjelman. Myös näillä voit siirtää ja hallita omia tiedostoja.

Käyttöliittymä selaimella:



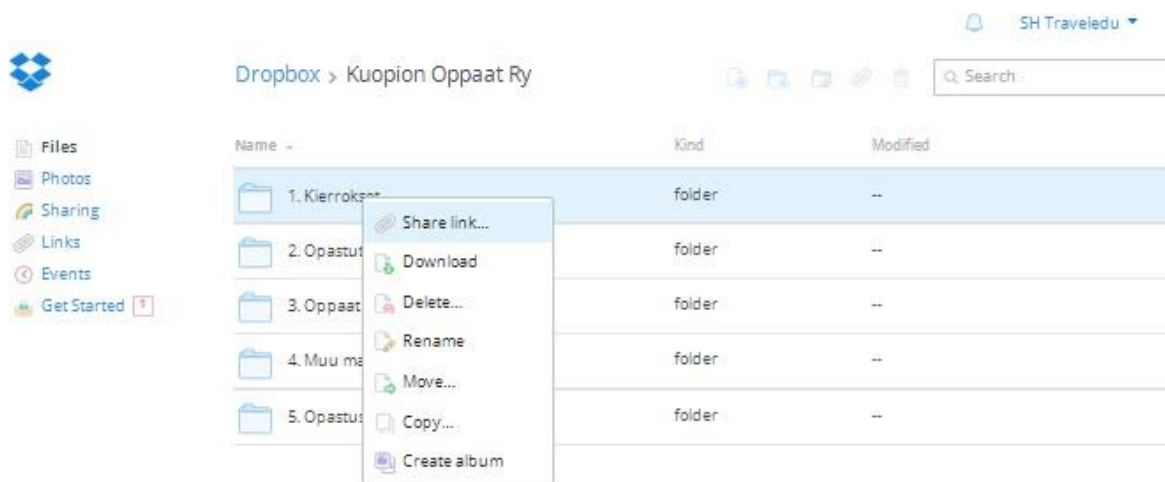
Käyttöliittymä ohjelmalla (tietokoneella):



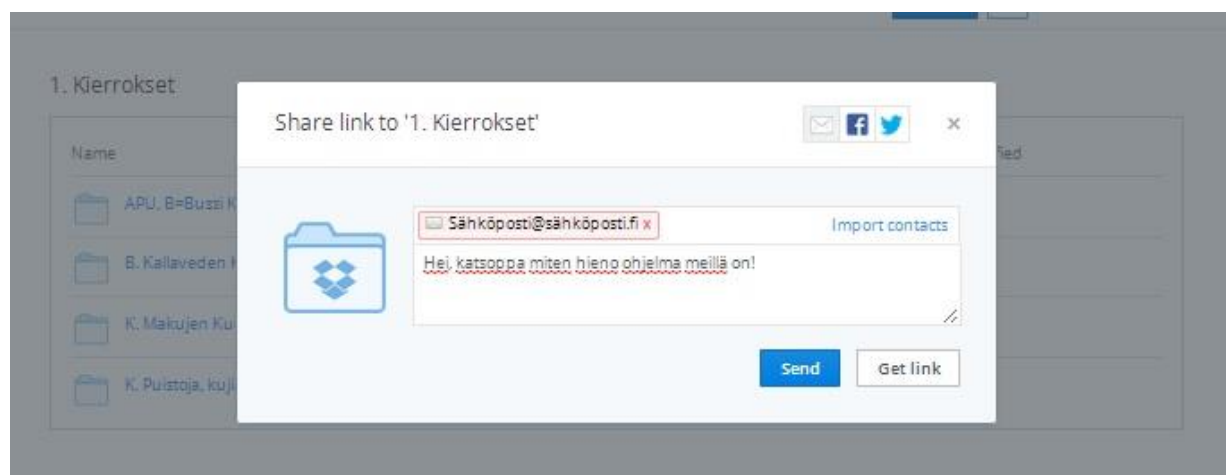


Dropbox mahdollistaa myös tiedostojen jakamisen muille linkeillä tai kutsumalla heidät käyttämään palvelua. Juuri tätä ominaisuutta on hyödynnetty materiaalinne jaossa ja tämän takia olisi suotavaa, että kaikki Kuopion Oppaat Ry:n jäsenet tekevät tunnukset kutsun kautta.

Esimerkki linkillä jakamisesta selaimella:



Painamalla Share link -kohtaa, voit jakaa kyseisen kansion sisällön linkkinä tai Dropbox-palvelun toiselle käyttäjälle muokattavaksi ja nähtäväksi. Voit lähettää linkin sähköpostilla tai painaa nappia "Get link", jolloin kyseinen linkki kopioituu "leikepöydälle". Tällöin voit painaa liitä tai ctrl + v : jolloin linkki tulee tekstiin.

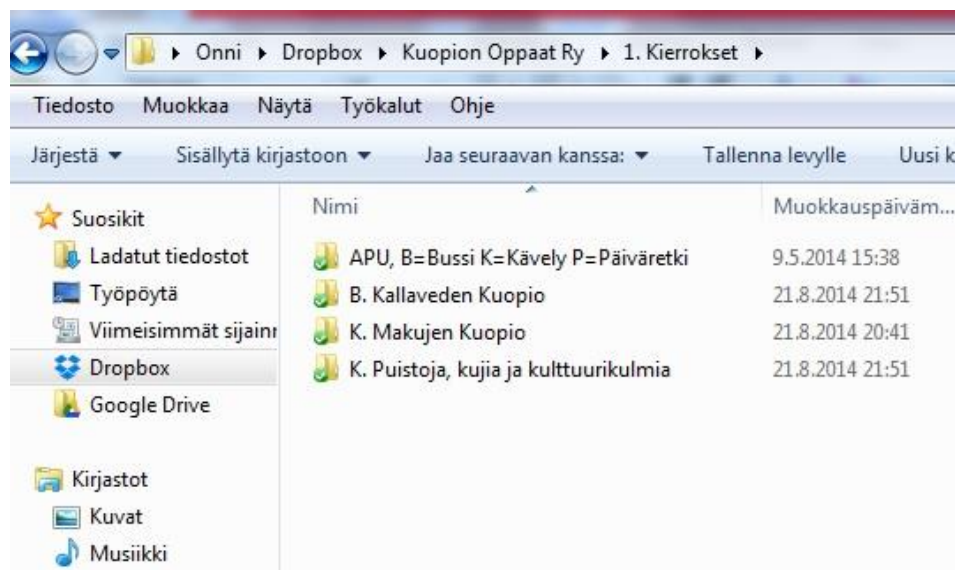


Jaetun linkin näkymä selaimessa:

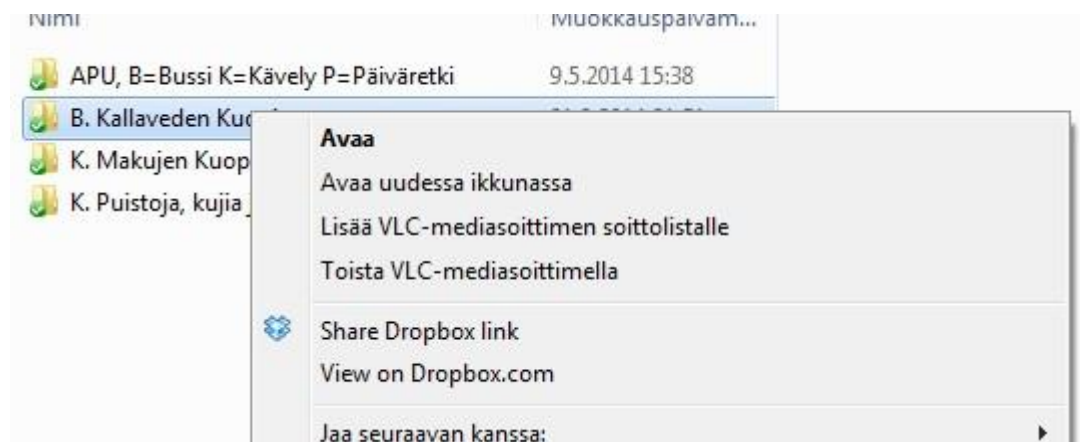
1. Kierrokset

Name	Size	Modified
APU, B=Bussi K=Kävely P=Päiväretki	--	--
B. Kallaveden Kuopio	--	--
K. Makujen Kuopio	--	--
K. Puistoja, kuja ja kulttuurikuulumia	--	--

Jaetun linkin näkymä toisella dropbox käyttäjällä:



Voit jakaa Dropbox-palvelulla esimerkiksi matkakuvat helposti muille matkalaisille. Siirrät kuvat tietokoneelle, tietokoneen sisällä Dropbox-kansioon ja jaat kansion. Huomaa myös, että jos lataat mobiililisövellyksen, voit synkronoida ottamasi kuvat suoraan Dropboxiin talteen ja jakoon.



Voit jakaa myös kansionäkymästäsi kansioita tai kuvia linkillä. Painat vain hiiren oikeanpuolimmaista näppäintä jaetuksi halutun kohteen kohdalla ja "share dropbox link", jolloin linkki kopioituu suoraan leikepöydälle ja voit taas vain liittää sen haluamaasi paikkaan tai painamalla ctrl + v tekstikentässä.

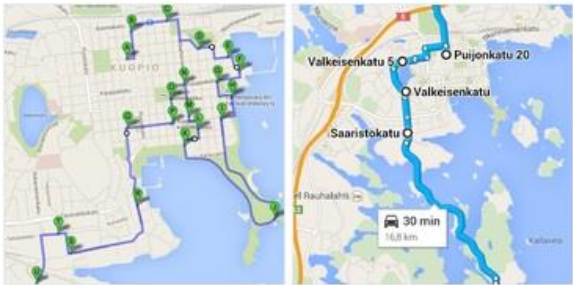
Dropboxia voit siis käyttää monenlaiseen tarkoitukseen: kuvien säilömiseen ja tiedostojen jakamiseen tai vaikkapa kokouspöytäkirjan jakamiseen.



## 6. MATERIAALIN SAAMINEN

Nyt osaat käyttää Dropbox-palvelua jo jollain tasolla, mutta ajan myötä taito sen käytössä kasvaa. Kun tarpeeksi moni (+10) on liittynyt ja saanut aikaa tutustua Dropbox-palveluun, laitetaan linkki uuteen materiaaliin sähköpostitse. Odotus sen takia, että saadaan oikeasti **enemmän tilaa palveluun** ja tätä kautta enemmän mahdollisuuksia **tulevaisuutta** varten. Alustavasti, teille kaikille tulee vain materiaalin **katselun** ja **lukemisen** sekä sen **tallentamisen omalle** tietokoneelleen mahdollistava linkki, joka kannattaa tallentaa Suosikkeihin omaan internet-selaimeen, jotta materiaali on helposti auki saatavissa.

Näkymä tavallisesta linkistä:

### B. Kallaveden Kuopio



	<a href="#">Kallaveden Kuopio Materiaali.docx</a>	0 bytes
	<a href="#">Kallaveden Kuopio REITTI.docx</a>	325.85 KB

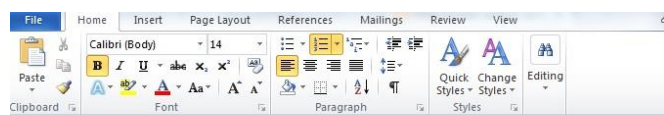
Kuopion Oppaat ry:n johtokunta päättää kenelle tai keille henkilöille annetaan materiaalin muokausoikeus. Tämä siksi, että sillä tehdään eräänlaista laadunvalvontaa. Henkilöille, keille oikeus muokkaamiseen annetaan, voidaan lähettää **sähköpostitse** uusia tekstin pätkiä, tarkennuksia, uusia kierroksien käsikirjoituksia, tarinoita yms. Nämä henkilöt oikolukevat sisällön ja tutkivat muutenkin, kuinka ja miten se materiaaliin sisällytetään. Henkilöt, jotka materiaalia voivat muokata, saavat kutsun Dropbox-linkkinä sähköpostiinsa. Heille materiaali tulee näkyviin kansiona tietokoneen käyttöliittymään.

## 6. MATERIAALIN KÄYTTÖ

Kuinka sitten käytätte materiaalia? Dropbox on laadittu eräänlaiseksi tietopankiksi ja tavallaan käsi-kirjoitukseksi opastuksia varten. Se ei ole suoranaista opastustekstiä, eikä sen avulla pelkästään pysty opastamaan. Materiaali on enemmänkin teille tehty pohja, jonka kehittäminen jää teidän vastuulenne ja jota kukin teistä käyttää parhaaksi näkemällään tavalla.

Tarkoituksena on, että kun Kuopion Oppaat ry järjestää toimintasuunnitelman mukaisia vierailuita eri kohteisiin, te täydennätte materiaaliin uutta opittua asiaa. On kriittistä, että materiaali elää ja sitä muokataan jatkuvasti opituilla asioilla, mutta muistakaa myös rajaukset.

Lisäksi, näin alussa, materiaalista puuttuu muutamista kohteista tietoa (Minna Canthin puiston teatterisuunnitelma yms.). Jotta tutustuisitte materiaalin käyttämiseen käytännössä, saatte ensitöiksenne täydentää puuttuvat osiot sekä sellaiset tiedot, joita en ole sisällyttänyt siihen. Esimerkiksi tarinoita tarvitaan paljon lisää materiaaliin.



Faktat & Tarinat (perusteksti, musta)

traveledu

kuopioguide@gmail.com

+358 44 737 1449

Kuopion oppaat ry - Opastusmateriaali

Kulttuuri (punainen)

1. Kuopio .....	4
Kaupunki .....	4
Historia .....	4
Tulevaisuus .....	5
2. Puijonkatu & Asemakatu .....	6
Kaupungintalo .....	6
Veistos .....	6
Junarata ja -Asema .....	7
3. Maaherrankatu / Minna Canthin puisto .....	8
Patsas .....	8
Teatterisuunnitelma .....	8
Päiväkoti .....	8
4. Hapelahteen Lähiliikunta Alue .....	8
Puisto .....	8
Vankila .....	8
5. Satama-Alue .....	8
Mäljalahden Asuinalue .....	8

Urheilu (sininen)

Ympäristö (vihreä)

Yhteiskunta (keltainen)

Uskonto (purppura)

Historia (ruskea)

Kaikki muu (harmaa)

Materiaalin sisällysluettelo on heti alussa. Siinä on numeroiduilla pääotsikoilla laadittu alueluettelo, jonka alaotsikoina toimivat kohteet tältä kyseiseltä alueelta. Itse tekstissä, perusfaktat kohteista on kirjoitettu mustalla, ja tarinat ovat *kursivoidusti* lopussa. Perustekstin jälkeen seuraa yleensä yksi tai useampi teema-tieto, eli värikoodein merkattua faktaa kohteesta.

Toistaiseksi materiaali on luotu vain Kallaveden Kuopio -kierrokselle. Dropbox-kansiosta löytyy valmiiksi tehty pohja, jossa on kaikki tarvittavat elementit, jotta voitte jatkossa tehdä uusia opastustuotteita suoraa samalla mallilla.

**Kulttuuri** Patsaan on veistänyt Heikki Konttinen vuonna 1952, ja sen nimi on Hannes Kolehmainen

*Kansainvälisen yleisurheiluliiton Hall of Fame perustettiin vuonna 2012. Kuopiolainen Hannes Kolehmainen on tällä listalla toisena suomalaisista.*

*Veljiensä kanssa Hannes perusti urheiluseuran Köntyket ja harjoitteli määrätietoisesti kesällä sekä talvella. Kesällä juosten, painien, metsästäen ja yleisurheilua harrastaen ja talvisin hiihtäen.*

LÄHTEET:

Kuopion Museo 2014. Hannes Kolehmainen [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: <http://kuopionmuseum.fi/kolehmainen2014>

Yleisurheilu 2014. Hannes Kolehmainen [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: <http://www.yleisurheilu.fi/sivut/hannes-kolehmainen>

Kuopion taidemuseo 2014. Kuopion patsaat. [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: <http://taidemuseo.kuopio.fi/kuopion-patsaat>

## VÄINÖLÄNNIEMI

Väinölänniemi on suosittu urheilu ja virkistysalue sekä yksi Kuopion keskustan kaupunginosista. Alue on aikaisemmin tunnettu Kinnulan- tai Pappilanniemenä. Väinölänniemellä on yleisurheilu- ja jalkapallstadion, jossa on 2000 hengelle katsomot, lentopallokenttiä, koripallo kenttiä, kuusi massakenttää tennikseen, uimala ja hyppytorni. Alueella on myös Peräniemen kasino ja kesäisin kioskeja ja jäätelökojuja. Talvisin väinölänniemeä kiertävät hiihtoladut ja luonnonjääluiistelurata.

**Yhteiskunta** Väinölänniemi on Suomen vanhimpia kaupunkipuistoja. Väinölänniemi oli pappilan maita alunperin ja vuonna 1858 kun se liitettiin Kuopion kaupunkiin, alkoi sen kehittäminen ja kunnostaminen heti. Alueella on ollut teatterihuone, soitto- ja kylpylä. Kylpylä lopetti toimintansa vuonna 1928 ja teatterihuone paloi vuonna 1967.

Kuva on esimerkki materiaalin ulkonäöstä. Siinä näkyvät värikoodit teemafaktoille, Väinölänniemen perustiedot, kursivoidut tarinat Hannes Kolehmaisesta sekä lähteet.

Muistakaa olla lähdekriittisiä, kun päivitätte materiaalianne. Toistaiseksi kaikki on poimittu internetistä, mutta teillä oppailla on paljon tietoa esimerkiksi Hannu Harjunheimon luennoilta Haltijakadusta. Tämä on hyväksyttävä lähde, koska se on varmasti asiantuntijalta peräisin. Mutta esimerkiksi wikipediasta suoraan poimittuja lähteitä en suosittele käyttämään. Lähde voi olla internet-sivu, kirja, luento, esite tai vastaavanlainen. Oma kokemus ei käy, ellei todistettavasti ole kohteen tuntemusta asiantuntijan tasolla (esimerkiksi Kaija Lipponen ja Puijon torni).

Lähteessä tulee olla seuraavat tiedot:

**TEKIJÄ/TUOTTAJA/JULKAISIJA + VUOSILUKU.** (TARKENNUS MITÄ/MISTÄ). **MISTÄ SAATAVISSA/KUSTANTAJA.**

Kun sovitte, kuka alkaa materiaalin päivittäjäksi (minä voin vaikka alussa tehdä sen, mikäli saatte paljon lisäyksiä sisältöön tuotettua), voitte lähettää hänelle sähköpostissa/tekstiedostona haluanne tekstin/muutoksen. Näihin lisäyksiin ja muutoksiin teidän kuuluu sisällyttää:

1. uusi teksti tai muutos vanhaan
2. sen alaluokka (värikoodi) tai mahdollinen uusi kohde
3. lähde.

Lisäykset ja muutokset tehdään suoraan materiaaliin, joka sitten synkronoituu kaikille käyttöön. Taisaisesti päivittämällä materiaalia, teille tulee yhteinen jakokanava tiedoistanne ja vaikka olisitte pois yhdistyksen vierailutilaisuudesta, saatte silti uuden tiedon käytettäviinne.

Dropbox-palveluun on luotu teille muitakin kansioita. Tämä siksi, että pystytte jalostamaan palvelun käyttöä. Voitte lisätä uusia opastuspalvelutuotteita valmiiseen pohjaan, kerätä ”leikekirjaa” yhdistyksen tapahtumista ja artikkeleista, jakaa yhteystietonne, laatia opasesitteet, kerätä opastuskintojenne työt kaikkien jäsenien luettavaksi ja käyttää palvelua kuvapankkina.

**Toivon teille mielenkiintoisia ja innostavia hetkiä pilvipalvelussa!**